

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



NOVIEMBRE 2022



Calle 10 # 3 - 14
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



Tabla de contenido

Contenido

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENTIDAD	5
2. INTRODUCCIÓN	7
3. OBJETIVO GENERAL	8
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)	8
4. ALCANCE	9
5. SÍNTESIS DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR 2019-2020.	10
6. METODOLOGÍA Y FASES DE CARACTERIZACIÓN ACTUAL	13
7. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS - CIUDADANÍA Y/O GRUPOS DE INTERÉS	14
7.1 Ampliamos el acceso de la ciudadanía a la práctica y disfrute del arte y la cultura.	14
7.2 Fomentamos la apropiación y tejido social del Territorio del Centro	17
7.3 Potenciamos a los Agentes Culturales, artísticos y creativos	17
7.4 Tipologías de usuarios y grupos de valor	20
8. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y FUENTES DE INFORMACIÓN	26
8.1 Identificación de variables de estudio para la caracterización de los grupos de valor	26
8.2 Fuentes de información para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor	29
9. Análisis de información	32
9.1. Servicio al ciudadano:	40
9.1.1 OE1: Aportar información relevante que permita adecuar la oferta institucional de acuerdo con las evidencias, identificación de características y necesidades encontradas y descritas en el presente documento.	40
9.1.1.1 Informe del Defensor al Ciudadano 2021	40
9.1.1.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021	40



9.1.1.3 Mapeo y Caracterización de Agentes Culturales y Creativos del Centro 2021.	48
9.1.1.4 Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.	58
9.1.1.5 Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 en cifras - Balance Fase I.	63
Síntesis OE1:	69
9.1.2 OE2: Fortalecer la comunicación con los grupos de valor.	72
9.1.2.1 Informe del Defensor del Ciudadano	72
9.1.2.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021	74
Síntesis OE2:	79
9.1.3 OE3: Adecuar o implementar canales de atención.	79
9.1.3.1 Informe del Defensor del Ciudadano	79
9.1.3.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021	81
Síntesis OE3:	82
9.1.4 OE4: Abordar la composición del recurso humano que hace parte de la entidad, para tener elementos de análisis en la revisión del funcionamiento institucional.	82
Síntesis OE4:	85
9.2 Participación ciudadana:	86
9.2.1 OE5: Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.	86
9.2.1.1 Informe final Gestión Social y Participación	86
Síntesis OE5:	90
9.3 Rendición de cuentas:	91
9.3.1 OE6: Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.	91
9.3.1.1 Instrumentos para la rendición de cuentas 2021	91
Síntesis OE6:	96
9.4 Trámites:	96
9.4.1 OE7: Identificar características de la población objetivo de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consulta de acceso a información pública,	





<i>para racionalizar, simplificar o automatizar</i>	96
9.4.1.1 Informe análisis de mejora OPA “Préstamo y uso de salas de exposición FUGA” Encuesta uso de salas de exposición	97
9.4.1.2 Informe de atención al ciudadano 2021:	100
Síntesis OE7:	100
9.5 Transparencia:	100
<i>9.5.1 OE8: Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública</i>	100
9.5.1.1 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021	100
Síntesis OE8:	106
10. CONCLUSIONES GENERALES	106
11. RECOMENDACIONES Y RETOS	108
12. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN	110
13. CONTROL DE CAMBIOS	111



Calle 10 # 3 - 14
 Teléfono: +57(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
 Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



1. DATOS BÁSICOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la entidad	Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Acuerdo de creación	Acuerdo 12 de 1970
Descripción	La Fundación Gilberto Alzate Avendaño, creada mediante Acuerdo No 12 de 1970, es un establecimiento público del nivel distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, con domicilio en Bogotá.
Sector	Cultura, Recreación y Deporte.
Objeto	La adopción, integración, coordinación y financiación de programas dirigidos al fomento y desarrollo de la cultura.
Horario general	Lunes a viernes de 8:00am a 5:30pm
Teléfono Fijo	(601) 4320410
Correo Electrónico	atencionalciudadano@fuga.gov.co
Dirección Oficina y Ciudad	Carrera 3 # 10 -27 La Candelaria - Bogotá D.C.
Síntesis:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño con el fin de adecuar la oferta institucional de acuerdo con las evidencias, identificación de características y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, así como fortalecer los canales de comunicación y la composición del recurso humano que hace parte de la entidad.
Palabras Claves:	Caracterización de ciudadanos, grupos de valor, Fundación





	Gilberto Alzate Avendaño, FUGA.		
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español
Dependencia que elabora:	Oficina Asesora de Planeación		



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo





2. INTRODUCCIÓN

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) es una entidad cultural adscrita a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá. Fue creada en 1970, su misión es ser la plataforma pública de la administración distrital, que articula y gestiona la revitalización y transformación participativa del centro de Bogotá a través de su potencial creativo, el arte y la cultura.

La FUGA cuenta con tres sedes: La Sede Principal, Casa Amarilla y Casa Grifos ubicadas en el centro histórico colonial del barrio La Candelaria.

Hacen parte de sus instalaciones dos escenarios: un Auditorio y el Muelle, el segundo es un espacio al aire libre que permite la presentación de grupos artísticos y la realización de eventos diversos (actualmente, el auditorio se encuentra en proceso de remodelación en su infraestructura física). Así mismo tiene cinco (5) salas de exposición de las cuales dos (2) están en remodelación y una Biblioteca Especializada en Historia y Actualidad Política de Colombia, que hace parte de BiblioRed.

Dentro de sus programas se encuentra el portafolio de estímulos a través del cual se fomentan las prácticas artísticas de los agentes del campo cultural y creativo y de la ciudadanía. Entre sus convocatorias, se cuenta con la tradicional “Peña de Mujeres”, estímulo que busca la reflexión y la construcción cultural de lo femenino a partir de mujeres que realizan propuestas creativas en música, danza, teatro, poesía, narración oral, performance y circo. Desde enero de 2010 se realiza el Festival Centro, que es el primer festival del año en Bogotá y se desarrolla en el Centro de la Ciudad.

Su experiencia organizacional la ha consolidado como uno de los centros artísticos y culturales más importantes de Bogotá; como escenario y espacio para la promoción de las artes plásticas, visuales, escénicas y musicales; así como espacio de participación y formación, y, más recientemente, como transformadora de espacios públicos a través de estrategias de cultura ciudadana. Actualmente, está encargada de desarrollar el proyecto Bronx Distrito Creativo como uno de los distritos creativos de Bogotá, proyecto que va



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo





de la mano de una estrategia de fortalecimiento del ecosistema cultural y creativo del centro de Bogotá.

Con el propósito de ajustar progresivamente la oferta de servicios institucionales orientados a garantizar los derechos de los ciudadanos como sujetos creadores y activos capaces no sólo de disfrutar del arte y la cultura, sino también de transformar su entorno, desde la creación cotidiana, se elabora el presente documento que permite la identificación de las características, intereses, necesidades y preferencias de la ciudadanía y grupos de valor de la Entidad.

El documento presenta cinco apartados, el primero refiere los aspectos metodológicos tenidos en cuenta en el documento, el segundo recoge las conclusiones de la caracterización 2021, en el tercero se identifican variables y fuentes de información a trabajar para la presente caracterización. En el tercer apartado, se hace el análisis de la información, y en el último bloque, se definen los retos para la entidad en materia de caracterización de ciudadanos y grupos de valor, adicionalmente, se dispondrán las conclusiones en una visualización práctica para uso de la comunidad institucional.

3. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar a los ciudadanos y grupos de valor de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño mediante la identificación, organización y análisis de datos e información, cuyas variables y comportamientos le permitan a la entidad comprender mejor las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos y grupos de valor para que, progresivamente, se ajuste la oferta institucional de servicios y proyectos

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)

Los siguientes objetivos se establecen en torno a las políticas o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.



Calle 10 # 3 - 14
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



Servicio al ciudadano:

1. Aportar información relevante que permita adecuar la oferta institucional de acuerdo con las evidencias, identificación de características y necesidades encontradas y descritas en el presente documento.
2. Fortalecer la comunicación con los grupos de valor.
3. Adecuar o implementar canales de atención.
4. Abordar la composición del recurso humano que hace parte de la entidad, para tener elementos de análisis en la revisión del funcionamiento institucional.

Participación ciudadana:

5. Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.

Rendición de cuentas:

6. Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.

Trámites:

7. Identificar características de la población objetivo de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consulta de acceso a información pública, para racionalizar, simplificar o automatizar.

Transparencia:

8. Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública.

4. ALCANCE

Para comprender la población de la FUGA que accede, usa y disfruta los bienes y servicios de la entidad, entre los que se encuentran: la ciudadanía, los agentes del ecosistema cultural y creativo, entidades públicas, sector privado, instituciones educativas y colaboradores de la FUGA, la presente caracterización toma como insumo y fuente de información los informes, presentaciones, caracterizaciones y/o estudios adelantados en 2021 en esta materia.



5. SÍNTESIS DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR 2019-2020.

A continuación, las conclusiones y recomendaciones de la caracterización realizada durante la vigencia 2021 con fuentes de información 2019-2020, en función de los grupos de valor priorizados para esa versión, a saber; Ciudadanía y Agentes del Ecosistema Cultural y Creativo.

Ciudadanía

1. En el análisis de ciudadanía, se identifica que, aunque se aplican encuestas y se utilizan mecanismos para caracterizar a la ciudadanía, los datos recopilados no son estadísticamente representativos, el 1% de los asistentes responden las encuestas de satisfacción. Para las vigencias analizadas las encuestas eran únicamente presenciales, lo que no refleja el comportamiento de asistentes a eventos virtuales.
2. En cuanto a características generales de la ciudadanía, hay mayor participación de mujeres como público y usuarios de los canales. El grupo etario con mayor asistencia a actividades es el de jóvenes, seguido por adultos. Gracias a las actividades de formación de públicos y formación artística, se ha ido aumentando la participación de niños y adolescentes.
3. En escolaridad se observa que el mayor porcentaje de encuestados es universitario.
4. En cuanto al criterio diferencial, si bien aumenta el auto reconocimiento étnico y de grupos sociales, aún hay temor de visibilizarse.
5. En cuanto al estrato social, el estrato 3 es el que sobresale en los asistentes a las actividades de la entidad.
6. Es interesante ver, que quienes asisten a la FUGA provienen de diferentes lugares, no sólo de las localidades del Centro. Contrario a lo que podría pensarse, la cercanía no parece ser un criterio para decidirse a asistir a las actividades de la entidad. Aunque se debe tener presente que las localidades del Centro



presentan una población flotante importante que proviene de las diferentes zonas de Bogotá y que puede explicar este fenómeno.

7. En cuanto a canales para conocer las actividades y ofertas, sobresalen el voz a voz, el correo electrónico y las redes sociales. Para comunicarse con la FUGA los dos canales más usados son el correo electrónico y el teléfono, por lo que es importante avanzar con la gestión desde atención al ciudadano para darle fuerza a estos canales. Es llamativo, que las personas conocen la oferta por las redes sociales, pero éste no ha sido el canal más usado para comunicarse con la Entidad. Aquí se observa una oportunidad para aprovechar las redes sociales como canal de comunicación de doble vía y no sólo unidireccional para informar.
8. En términos de la variable de intereses de la ciudadanía, se identifica que en la oferta desean más teatro, música y danza. Curiosamente no aparecen las artes plásticas y visuales como oferta solicitada, más allá de otros que es una categoría minoritaria en las respuestas, aun cuando por esta oferta ha sido reconocida históricamente la FUGA. En materia de información, el tema de mayor interés son las convocatorias, seguidas por la oferta artística y cultural y la oferta de formación.
9. Frente a la variable de frecuencia de asistencia, más de la mitad de los encuestados asisten ocasionalmente (52%) y un 24% de los encuestados señaló que nunca ha asistido a eventos FUGA, es decir que se presenta un reto importante para la entidad en cuanto a la fidelización y fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía que se acerca a la FUGA.

Agentes del Ecosistema Cultural y Creativo

1. La mayor parte de los agentes culturales y creativos beneficiarios o interesados en la oferta de fortalecimiento de agentes de la entidad son personas naturales.
2. Cuando se revisa la categoría de formalidad, se identifica que en general el sector maneja aún cierta informalidad (54,7% no tienen registro mercantil).
3. Al revisar el criterio de años de experiencia u operación de la organización, que sólo se pudo encontrar en una fuente de información, la mayor parte de las



organizaciones tienen un año o menos de creación. Esto es coherente con lo que sucede en el país. Hay un gran incentivo para generar empresa, pero la estadística muestra que la mayor parte de las organizaciones quiebran en sus primeros 5 años y una tercera parte en el primer año¹. Este puede ser un reto interesante para la entidad. Trabajo con organizaciones nacientes y emprendimientos.

4. Al revisar la variable sexo en los agentes del ecosistema cultural y creativo, se observa que hay mayor participación de hombres en los diferentes procesos. En cuanto a la edad, la mayor parte de los agentes son adultos y como segundo grupo etario aparecen los jóvenes. Este puede ser un punto a resaltar por la entidad en cuanto al apoyo a jóvenes.
5. La variable de escolaridad sólo fue explorada por una fuente de información, y se identifica que los agentes que respondieron esta pregunta, se ubican entre profesionales y nivel de estudios de bachillerato. Aquí se tendrá que profundizar un poco más para verificar la necesidad de cualificación de los agentes del sector y trabajar en ello.
6. Frente a la variable de enfoque diferencial, se observa avance respecto a la inclusión y trabajo con agentes del ecosistema cultural y creativo de grupos étnicos, con discapacidad y con grupos LGBTI. Los agentes caracterizados se presentan en su mayoría como heterosexuales cisgénero, no pertenecientes a grupos étnicos, sin discapacidad, ni condiciones de vulnerabilidad.
7. De acuerdo con la fuente que revisó la variable de estrato, se observa que, en fomento, los agentes del ecosistema cultural y creativo viven en estrato 3.
8. En cuanto a las localidades de residencia y ejecución de iniciativas, se observa gran diversidad en cuanto a localidad de residencia de los agentes, sin embargo, una mayoría vive en otras localidades y realiza sus proyectos en el Centro. Es importante continuar trabajando en profundizar en esta variable, porque un número importante de agentes no indica su lugar de residencia. A partir del cruce de fuentes, se observa que en Santafé hay un mayor número de iniciativas culturales en ejecución.

¹ <https://www.portafolio.co/economia/la-mala-gestion-entre-las-causas-de-cierre-de-las-pymes-545746>



9. Finalmente, en cuanto a las líneas de intervención o trabajo de los agentes del ecosistema cultural y creativo, se identifica que principalmente en la cadena de valor se ubican en la circulación. Hay un crecimiento de emprendimientos interdisciplinarios, transdisciplinarios. Y se observa el aumento de actividades creativas, en el gran abanico del ecosistema cultural y creativo.

La caracterización completa 2021 se puede consultar en: [Caracterización de usuarios FUGA | Fundación Gilberto Alzate Avendaño](#)

6. METODOLOGÍA Y FASES DE CARACTERIZACIÓN ACTUAL

Para el proceso de caracterización se siguieron los cinco (5) pasos establecidos en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y grupos de valor del DAFP así:

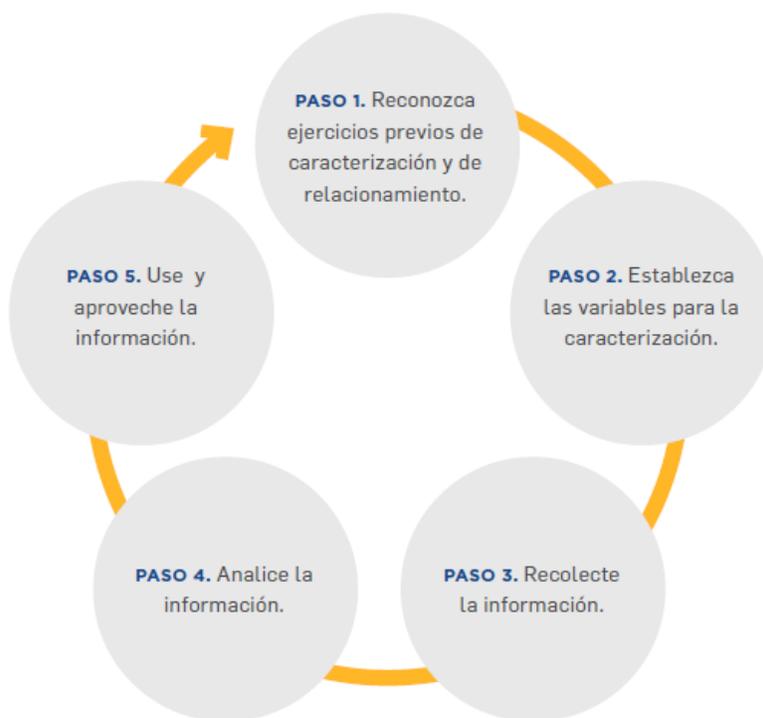


Ilustración 1 Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor del DAFP



En una primera fase se revisó la caracterización del 2021, los insumos utilizados como lo fueron el portafolio de bienes y servicios, las encuestas de satisfacción, los informes de PQRSD, informes de gestión de proyectos, entre otros. En un segundo momento se establecieron las variables para la nueva caracterización teniendo en cuenta las siguientes: demográficas, geográficas, Intrínsecas y tipología organizacional.

Como tercer paso, se recolectó la información necesaria para actualizar la caracterización de la FUGA, clasificando los datos en la tabla 3, como información primaria y secundaria. Luego se desarrolló el análisis de la información como cuarto paso y se plasmó dentro del documento. Finalmente, el documento será presentado ante el comité directivo como insumo para la toma de decisiones y será publicado en los canales de comunicación formales de la entidad para conocimiento de toda la ciudadanía y grupos de valor. La FUGA realizará divulgación del documento con sus colaboradores y se tendrá en cuenta como insumo para las inducciones.

7. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS - CIUDADANÍA Y/O GRUPOS DE INTERÉS

7.1 *Ampliamos el acceso de la ciudadanía a la práctica y disfrute del arte y la cultura.*

7.1.1 Circulación artística y cultural

La Fundación tiene a su cargo la **oferta de circulación artística y cultural** que comprende: Programación y circulación artística y cultural de calidad e incluyente, en artes vivas y musicales; artes plásticas y visuales e interdisciplinarias para el disfrute de la ciudadanía.

Así mismo, circula y genera **contenidos FUGA** que comprenden Contenidos audiovisuales, radiofónicos, multimedia y transmedia como pódcast, videos, filminutos, entre otros, que son generados por las áreas misionales con el apoyo de comunicaciones y transmitidos de manera presencial o en la página de la entidad, redes sociales, canales digitales y canales tradicionales.



La Fuga cuenta con las **Publicaciones FUGA** que es la documentación y circulación local, nacional e internacional de catálogos de exposiciones, libros de investigación, memorias de eventos, publicaciones autoeditadas y libros conmemorativos resultantes de las convocatorias e iniciativas de circulación que programa la entidad. Estas publicaciones se ofrecen a la ciudadanía en soporte de papel o digital.

En lo que corresponde a artes plásticas cuenta con la **colección FUGA** con más de 350 piezas que abarcan obras de arte moderno y contemporáneo colombiano de los distintos medios y lenguajes de las artes plásticas visuales y audiovisuales, así como por obras de autoría de artistas internacionales.

La colección se exhibe tanto en las salas de exposición de la entidad como en diferentes espacios externos.

7.1.2 Procesos informales de formación artística, cultural, patrimonial y creativa

Se entiende por formación todas las acciones relacionadas con la construcción, apropiación, transformación o reflexión del conocimiento del campo del arte, la cultura, la creatividad y el patrimonio.

La Fuga desarrolla actividades de formación en tres (3) procesos:

- **Procesos de Creación**

Acciones formativas orientadas a crear piezas, objetos o narrativas de los participantes, en uno o varios lenguajes artísticos, y que buscan la visibilidad de las experiencias vitales de quienes participan. Favorece la transferencia de conocimiento de manera amplia, vertical y horizontal, así como la transformación individual y colectiva de los participantes. Algunos procesos se concentran en fomentar la reconstrucción de memoria local del territorio a través de la investigación académica, la comprensión y resignificación de los saberes y trayectorias locales.



- **Procesos de Mediación**

Actividades formativas que buscan crear puentes entre las creaciones, los creadores y los públicos, para enriquecer el acercamiento y disfrute de la experiencia estética y sensible, y la apropiación por parte de las audiencias.

- **Procesos de Reflexión**

Espacios formativos para incentivar el pensamiento crítico, que generen construcción de conocimiento a partir del diálogo y el intercambio de ideas, exposición de posturas diversas o debate en torno a alguna temática del arte, la cultura, el patrimonio o la creatividad, en la voz de los gestores, artistas, creadores o académicos.

7.1.3 Uso de Equipamientos y Espacios Culturales de la FUGA para el disfrute del arte y la cultura

- **Auditorio y Muelle**

La FUGA cuenta en sus instalaciones con dos escenarios: un amplio auditorio y El Muelle, un espacio al aire libre que permite la presentación de grupos artísticos y la realización de eventos diversos. Actualmente, el auditorio está en proceso de intervención de su infraestructura física y espera abrir nuevamente sus puertas en el año 2023. Los espacios pueden ser utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso de los mismos.

- **Salas de Exposición**

La FUGA cuenta con tres salas de exposición, espacios destinados para el desarrollo de procesos de investigación, creación, gestión, circulación, producción y exhibición de propuestas de arte. Las tres salas de exposición se encuentran distribuidas en el inmueble ubicado en la calle 10 # 3 - 16; en el segundo piso se cuenta con las salas No. 1, No. 1,5. y No. 2, las cuales cuentan con un área de 72.810 m². y 19.669 m²., 89.873 m²., respectivamente. Para su uso se debe cumplir con el instructivo del Banco de Proyectos FUGA. Los espacios pueden ser



utilizados en alquiler o préstamo de acuerdo con los reglamentos de uso de los mismos.

- **Espacios del Bronx Distrito Creativo**

Impulsamos de forma colaborativa la reactivación del antiguo Bronx a partir del arte, la cultura y la creatividad. Actualmente contamos con los siguientes espacios:

Espacio al aire libre “La Milla”: Ubicado en la carrera 15 de la calle 9 a la 10, entre dos edificios de interés cultural, es un espacio para la realización de actividades y eventos de mediano y gran formato.

“La Facultad”: Edificio de Interés Cultural donde se realizan exposiciones y laboratorios de co-creación.

Esquina Redonda: Espacio que cuenta con un Pabellón de Socialización, salón para procesos de diálogo, reflexión, y creación, así como jardines a su alrededor para co-creación y circulación

7.2 Fomentamos la apropiación y tejido social del Territorio del Centro

7.2.1 Oferta cultural en el territorio

- **Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos**

Acciones locales a partir del arte, la cultura y la creatividad que tienen como objetivo el de aportar a la resignificación del vínculo de la ciudadanía con el territorio, el fortalecimiento del tejido social y la generación de comportamientos ciudadanos que de forma colectiva-colaborativa transforman lo que significa el bienestar en los espacios públicos y demás entornos de la ciudad.

7.3 Potenciamos a los Agentes Culturales, artísticos y creativos

7.3.1 Fomento, cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo



- **Portafolio de Estímulos**

El Portafolio de estímulos se enmarca en el Programa Distrital de Estímulos para la Cultura, que busca fortalecer las iniciativas, los proyectos y procesos desarrollados por los agentes artísticos, culturales, patrimoniales y creativos de Bogotá.

Se implementa mediante convocatorias públicas que adjudican estímulos en forma de becas, pasantías y residencias artísticas para el desarrollo de propuestas y premios como reconocimiento a realizaciones o trayectorias de los agentes del sector.

- **Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos**

Desarrollo de estrategias de comunicación, circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos, de los colectivos, emprendedores, agentes culturales y creadores. Se generan iniciativas para lograr una mayor interacción entre la oferta y la demanda, y aumentar las articulaciones en las cadenas de valor del ecosistema de la economía cultural y creativa.

- **Procesos de Cualificación de agentes del sector**

Acciones formativas orientadas a potenciar y fortalecer competencias, técnicas, capacidades o destrezas en los lenguajes artísticos o en las habilidades de gestión y emprendimiento. A partir de estrategias de transferencia de conocimiento, se entregan herramientas que complementen su experiencia en el campo artístico, cultural y creativo.

Entre estos procesos se incluyen laboratorios de diseño o prototipado que buscan mejorar los bienes o servicios artísticos, culturales y creativos de los agentes.



Tabla 1 Cuadro Resumen productos y/o servicios FUGA 2022

CUADRO RESUMEN PRODUCTOS Y/O SERVICIOS 2022	
TIPO DE SERVICIO	TIPO DE ACTIVIDAD
Circulación Artística y Cultural	Oferta de circulación artística y cultural - artes vivas y musicales
	Oferta de circulación artística y cultural - artes plásticas y visuales
	Contenidos FUGA
	Publicaciones FUGA
	Colección FUGA
	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Auditorio y Muelle
	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Salas de Exposición
Procesos informales de formación Artística, cultural, patrimonial y creativa	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA - Espacio Bronx Distrito Creativo
	Procesos de Creación
	Procesos de Mediación
Oferta cultural en el territorio	Procesos de Reflexión
	Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos
Fomento, Cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo	Portafolio de Estímulos
	Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos
	Procesos de Cualificación de agentes del sector

Fuente: OAP²

² Para mayor detalle ver Caracterización de bienes y servicios FUGA 2022 en: [Caracterización BYS FUGA 2022](#)



7.4 Tipologías de usuarios y grupos de valor

En un primer ejercicio de identificación de grupos de valor se observan cinco (5) categorías a nivel externo, al interior de la FUGA se plantea un grupo denominado Colaboradores.



Ilustración 2 Grupos de valor de la FUGA Fuente: OAP- Comunicaciones

A continuación, se presentan los grupos de valor con su descripción:



Tabla 2 Ciudadanía y grupos de valor FUGA

Tipo de usuario o grupo de valor	Descripción	Subsegmentos	
Ciudadanía	<p>Toda aquella persona que integra o transita por el territorio de la ciudad de Bogotá, y a partir de sus subjetividades participa de manera activa o pasiva de los servicios, espacios y canales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño para el goce, disfrute y ejercicio de sus derechos, y en particular de sus derechos culturales. Así mismo, en la FUGA se contribuye desde el reconocimiento, promoción y respeto de los valores democráticos hacia la convivencia en sociedad, para la construcción y transformación de la ciudad, comprendiendo a la ciudadanía como un actor activo. En este sentido, pueden ser tanto beneficiarios de la oferta artística y cultural de la entidad, como participantes activos de procesos de participación y rendición de cuentas o usuarios de los canales de atención de la entidad.</p>	<p>residentes de las localidades del Centro y población flotante</p> <p>Docentes, Estudiantes, investigadores, usuarios de otras bibliotecas</p> <p>Grupos poblacionales como:</p> <p>ciclo vital: niños, niñas, adolescentes, jóvenes y personas mayores,</p> <p>sectores sociales: personas con discapacidad, habitantes de calle, mujeres, LGBTI, víctimas del conflicto, población migrante</p> <p>grupos étnicos: Afro, Palenquero, Raizal, Indígena y Rrom</p> <p>ciudadanía en general</p>	
Agentes del ecosistema cultural y creativo	<p>Grupo de interés conformado por beneficiarios de las actividades de la FUGA dirigidas al sector cultural y creativo. Acceden principalmente a la oferta de la FUGA a través del Portafolio Distrital de Estímulos mediante propuestas artísticas desde los diferentes campos de las</p>	<p>Colectivos o agrupaciones, artistas, creadores, organizaciones artísticas, culturales y/o creativas, entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo, gestores independientes o</p>	<p>Artes y Patrimonio:</p> <p>-artes visuales: Galerías, salas de exposición</p> <p>-artes escénicas: - patrimonio material: museos, Bibliotecas educación cultural y</p>



	<p>artes. Pueden estar agrupados de manera informal a través de colectivos o pueden ser agrupaciones formales cuyo objeto se relaciona con las actividades propias de cultura y la creatividad. En este sentido, son partícipes de las actividades de fomento, fortalecimiento organizacional, cualificación de agentes o interesados en el Proyecto Bronx Distrito Creativo como servicios de la FUGA dirigidos a este grupo de interés.</p>	<p>emprendedores.</p>	<p>creativa:</p> <p>Industrias Culturales: - fonográfica, - editorial, - audiovisual, - agencias de noticias y otros servicios de información.</p> <p>creaciones funcionales, nuevos medios y software de contenidos: - medios digitales y software, -diseño, -publicidad.</p> <p>Espacios y centros culturales y otros espacios convencionales y no convencionales: <i>Alianzas para circulación de la Colección.</i></p>
<p>Entidades públicas</p>	<p>Organizaciones creadas por la ley que cuentan con personería jurídica, funciones y competencias con las cuales la entidad desarrolla convenios o actividades conjuntas en el marco de su misionalidad. Pueden ser del Nivel nacional o territorial, del sector cultural y de otros sectores.</p>	<p>Distritales: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (ERU) Instituto Distrital de las artes IDARTES Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC Orquesta Filarmónica de Bogotá- OFB Secretaría de Cultura, Recreación y</p>	



		<p>Deporte-SCRD</p> <p>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON</p> <p>Alta Consejería De Paz, Víctimas Y Reconciliación</p> <p>Secretaría de la Mujer</p> <p>Secretaría de Integración Social</p> <p>Secretaría de Planeación</p> <p>Secretaría de Gobierno</p> <p>Instituto para la Economía Social - IPES</p> <p>Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia</p> <p>Secretaría de Salud</p> <p>Secretaría de Desarrollo Económico</p> <p>Secretaría de Movilidad</p> <p>Jardín Botánico</p> <p>Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal</p> <p>Secretaría del Hábitat</p> <p>Canal Capital</p> <p>Emisoras: Radiónica</p> <p>Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo</p> <p>BiblioRed</p> <p>Nacionales:</p> <p>Museo Nacional</p> <p>Ministerio de Cultura</p> <p>Internacionales:</p> <p>Embajada del Perú</p>
--	--	---



<p>Sector Privado</p>	<p>Todas aquellas organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro con las que puede vincularse la entidad desde alianzas estratégicas y convenios de asociación (organizaciones sin ánimo de lucro) que trabajan en torno a la cultura y la creatividad o en actividades conexas. Son empresas u organizaciones que pueden estar en el ecosistema cultural y creativo u en otros sectores con lo que interactúa la cultura.</p>	<p>AsoSandiego Cámara de Comercio de Bogotá Corpouniversidades Medios de comunicación: Revista SHOCK Smart Fit Festival Petronio Álvarez Fundalectura Arteria Feria del Millón Fundación BAT BARCÚ Fundación BATUTA</p>	
<p>Instituciones Educativas</p>	<p>Son todas aquellas organizaciones cuyo foco se concentra en el aprendizaje y formación integral de los individuos, garantizando el derecho a la educación. Pueden ser públicas o privadas y hacer parte del sistema Educativo en cualquiera de sus diferentes momentos y tipos: Educación Inicial, Educación Preescolar, Educación Básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), Educación Media (dos grados y culmina con el título de bachiller), Educación Superior y Educación para el Trabajo y el Talento Humano.</p>	<p><i>Universidades</i></p>	<p>El Rosario Los Andes Jorge Tadeo Lozano Universidad Distrital Francisco José de Caldas Escuela Superior de Administración Pública- ESAP El Bosque Antonio Nariño</p>



		<i>Instituciones educativas del Centro de Bogotá</i>	Públicas Privadas
Colaboradores FUGA	Los Colaboradores FUGA están compuestos por dos tipos de grupos de interés: los trabajadores o funcionarios que son aquellas personas vinculadas a la entidad mediante un contrato laboral y los contratistas de prestación de servicios, que apoyan la gestión de la entidad, vinculado a tareas específicas por un periodo, generalmente, inferior a un año.	Funcionarios Contratistas	

Fuente: OAP

La Fundación realiza la presente caracterización de usuarios teniendo en cuenta dos grupos de valor con sus respectivos subsegmentos.

En primera instancia, los usuarios, identificados como ciudadanía activa que realizan prácticas artísticas, que acceden a la oferta artística y cultural, a los procesos de formación, a la oferta de territorio del Centro de Bogotá, que interactúan



con la entidad a través de sus canales de atención y que hacen parte de procesos de participación como la rendición de cuentas de la entidad. De otra parte, está el grupo de interés asociado a los agentes del ecosistema cultural y creativo que se acercan a los procesos de fomento, de fortalecimiento organizacional y al Proyecto Bronx Distrito Creativo para impulsar sus procesos de gestión y desarrollo en las dimensiones del arte, la cultura y la creatividad.

8. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1 Identificación de variables de estudio para la caracterización de los grupos de valor

Para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la FUGA, se tuvo en cuenta una selección de variables propias para cada tipo de usuario o grupo de interés analizado en cuanto a si son personas naturales o jurídicas, así como su interacción con el servicio o atención de la entidad.

En la siguiente tabla se presentan las variables que se tuvieron en cuenta dentro del análisis de caracterización de los agentes del ecosistema cultural y creativo, entendiendo que pueden ser personas naturales o jurídicas, individuos, colectivos constituidos de manera formal o informal.



Tabla 3 Variables Caracterización Ciudadanía y Agentes

VARIABLES		CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
		Ciudadanía	Agentes del sector cultural y creativo
Demográficas	Sexo	Se tiene en cuenta la variable sexo.	Aplica para agentes del ecosistema como individuos. Se verifica el enfoque de género en cuanto a los miembros o participantes de las iniciativas para agentes culturales y creativos.
	Edad	Identificar los rangos de edad y/o su asociación a los ciclos vitales de vida. Esta variable permite ver grupos etarios.	Identificar los rangos de edad de los agentes y miembros del ecosistema cultural y creativo en los casos que aplica.
	Nivel de escolaridad	Conocer los niveles de formación de las audiencias y grupos de interés para adecuar lenguajes, metodología y oferta.	Conocer los niveles de formación de los agentes del ecosistema cultural y creativo. Identificación de necesidades de cualificación.
	Variables enfoque diferencial	Conocer la pertenencia a grupos étnicos y sociales o condiciones de discapacidad. En los casos que sea posible, se indagará por la variable de identificación de género.	Conocer condiciones de discapacidad o pertenencia a grupos étnicos y sociales.
	Estrato socio económico - vivienda	En algunos casos se indaga por el estrato socioeconómico donde se tiene vivienda para determinar de forma indirecta la capacidad adquisitiva.	Se indaga por el estrato socioeconómico donde se tiene vivienda como un mecanismo para conocer la condición de vida.
Geográficas	Ubicación	Conocer la procedencia de los usuarios que acceden a la oferta artística, cultural y patrimonial, particularmente identificando localidad.	Conocer la procedencia en términos de localidades de los agentes y localidad donde realizan sus proyectos e iniciativas.
Intrínsecas	acceso a canales	Determinar la preferencia de canales para acceder a los	Determinar la preferencia de canales para acceder a los



		servicios y establecer contactos con la FUGA.	servicios y establecer contactos con la FUGA.
Tipología Organizacional	Tipo de persona	N/A	Se indaga por el tipo de persona. Si es natural o jurídica o si es agrupación. Si se cuentan con datos se indagará por Nivel de Formalidad.
	Años de Actividad	N/A	Se revisa el tiempo que lleva constituida la organización o colectivo. Permite conocer la trayectoria, experiencia del agente o madurez de la organización.
	Sector económico al cual pertenece	N/A	Se indaga sobre el sector y subsector de la economía cultural y creativa al que pertenecen.

Fuente: OAP

Se estudian las variables descritas anteriormente buscando análisis integrados cuando las variables lo permiten, cuando ello no es posible se presentan las variables en forma paralela como insumo para mejores análisis. Así mismo, es posible conocer desde qué proyectos o unidades de gestión se realiza seguimiento a sus usuarios y se observan oportunidades de organización y sistematización.

De otra parte, permite establecer cuáles son los canales más consultados y de mayor cobertura, junto a aquellos de un menor impacto para ser sujetos de ajustes por las unidades de gestión a cargo.

De la misma manera se pueden identificar las particularidades de la población asistente, estableciendo sus características propias. Esta información sirve de insumo para el desarrollo de instrumentos que orienten un enfoque diferencial en torno a las características de determinados públicos que permitan entregar una oferta que guarde mayor coherencia con sus necesidades o problemáticas.



8.2 Fuentes de información para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño genera diferentes instrumentos para la identificación de la ciudadanía y grupos de valor con sus segmentos y subsegmentos en el marco de la implementación de sus proyectos, servicios y, en general, los demás medios de interacción que se tiene la entidad. No obstante, las herramientas de recolección de información presentan bajos niveles de estandarización en sus variables, produciendo datos específicos para cada unidad de gestión, disminuyendo consigo la posibilidad de un análisis integrado con posibilidades de interpretación para la toma acertada de decisiones en la entidad.

En este sentido, se ha hecho necesario generar un documento que permita integrar los diferentes análisis de información sobre ciudadanía y grupos de valor, respecto a la oferta y servicios de la entidad.

La caracterización de usuarios se construye utilizando las siguientes fuentes de Información:

Tabla 4 Fuente de información primaria y secundaria FUGA

CANAL	DOCUMENTO	FECHA	RESPONSABLE INFORMACIÓN/ACTUALIZACIÓN	
	Datos Primarios			
TRANSPARENCIA	Informe de encuestas de Satisfacción ubicado en página web. Encuestas ubicadas en Orfeo.	Generación dato: 2021 Publicación: diciembre 2021	Proceso de Planeación Oficina Asesora de Planeación con apoyo de comunicaciones	Semestral



RENDICIÓN DE CUENTAS	Instrumentos para la rendición de cuentas 2021 (Encuesta Rendición de Cuentas) Ubicadas en Orfeo- Informe publicado en página web.	Generación dato: 2021 Publicación: noviembre 2021	Proceso de Planeación Oficina Asesora de Planeación	Anual
TRÁMITES	Informe encuestas de salas de exposición 2021 (Análisis de la mejora del OPA - "Préstamo y uso de salas de exposición FUGA") Ubicada en Orfeo	Generación dato: 2021 Informe: julio 2022	Proceso de Planeación Oficina Asesora de Planeación con apoyo de la subdirección artística y cultural	Semestral
SIDEAP	Reporte estado de usuarios por entidad (Contratistas - Funcionarios) Ubicado en la página web de la FUGA	Generación del dato: diciembre 2021	Oficina Asesora Jurídica Gestión del Talento Humano	Anual
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Informe final Gestión Social y Participación Proyecto BDC - ERU	generación dato: 2021 - 2022	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá	Anual
SERVICIO AL CIUDADANO	Informe anual de la Oficina de Atención al ciudadano - Ubicado en la página web de la FUGA	Generación dato: 2021 Publicación: enero 2022	Proceso Servicio al Ciudadano	Semestral
	Informe de Encuestas de satisfacción 2021 (PQRSD)- Ubicado en la página web de la FUGA	Generación dato: 2021 Publicación: diciembre 2021	Subdirección para la Gestión Corporativa	



SERVICIO AL CIUDADANO (Adecuar la oferta institucional)	Informe de encuestas de Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA)- Ubicado en la página web de la FUGA	Generación dato: 2021 Publicación: diciembre 2021	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección Artística y Cultural	Anual
	Estadísticas de Fomento FUGA - Flujograma de datos Fomento 2021	Generación dato: 2021 Publicación: 2021	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección Artística y Cultural	Anual
	Mapeo y Caracterización de Agentes Culturales y Creativos del Centro 2021- Ubicado en la página web de la FUGA	Generación dato: 2021 Publicación - análisis datos: 2022	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá	Por demanda
SERVICIO AL CIUDADANO (Adecuar la oferta institucional)	Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.	Generación dato: 2021	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección Artística y Cultural	Anual

SERVICIO AL CIUDADANO	Datos Secundarios	
-----------------------	-------------------	--



(Adecuar la oferta institucional)	Informe final Gestión Social y Participación Proyecto BDC - ERU	generación dato: 2021 - 2022	Proceso de Transformación Cultural del Centro de Bogotá Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá	Anual
-----------------------------------	--	------------------------------	--	-------

Fuente: OAP

9. Análisis de información

Es importante indicar que la información con la que se genera la caracterización no es estadísticamente representativa. Sin embargo, permite hacer una aproximación a las características de los diferentes segmentos de ciudadanos y grupos de valor de la entidad a partir de las variables seleccionadas.

Para adelantar el análisis de la información, se integró en la tabla 5 los cuatro componentes a observar en esta versión de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Tabla 5 Análisis de información por componente

Productos y servicios		Ciudadanía - Grupos de valor	VARIABLES A ESTUDIAR	Fuentes de información
Circulación Artística y Cultural	Oferta de circulación artística y cultural - artes vivas y musicales	Residentes de las localidades del Centro y población flotante	Demográficas: -Sexo -Variables enfoque diferencial -Edad -Nivel de escolaridad -Estrato socio - económico -vivienda Geográficas: Ubicación Intrínsecas: Acceso a canales	1.Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá. 2.Informe de encuestas de



				Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA)
	Oferta de circulación artística y cultural - artes plásticas y visuales	Residentes de las localidades del Centro y población flotante	<p>Demográficas: -Sexo -Variables enfoque diferencial</p> <p>Geográficas: Ubicación</p> <p>Intrínsecas: Acceso a canales</p>	<p>1.Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.</p> <p>2.Informe de encuestas de Satisfacción de Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).</p>
	Contenidos FUGA	<p>Ciudadanía en general</p> <p>Agentes del ecosistema cultural y creativo</p>	<p>Demográficas: sin información</p> <p>Geográficas: sin información</p> <p>Intrínsecas: sin información</p>	N/D



	Publicaciones FUGA	Ciudadanía en general Agentes del ecosistema cultural y creativo	Demográficas: sin información Geográficas: sin información Intrínsecas: sin información	N/D
	Colección FUGA	Agentes del ecosistema cultural y creativo: -Artes visuales: Galerías, salas de exposición. - Patrimonio material: museos, Bibliotecas. Otros: Espacios y centros culturales y otros espacios convencionales y no convencionales: <i>Alianzas para circulación de la Colección.</i>	Tipología organizacional: - Tipo de persona -Años de actividad - Sector económico al cual pertenece Demográficas: -Variables enfoque diferencial Geográficas: Ubicación Intrínsecas: Acceso a canales	1. Mapeo y Caracterización de Agentes Culturales y Creativos del Centro 2021. 2. Informe de encuestas de Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).
	Uso de Equipamientos Culturales y	Agentes del ecosistema cultural y creativo:	Tipología organizacional:	ND



	<p>Espacios Administrados por la FUGA - Auditorio y Muelle - Salas de Exposición - Espacio Bronx Distrito Creativo</p>	<p>Colectivos o agrupaciones, artistas, creadores, organizaciones artísticas, culturales y/o creativas, entidades y organizaciones del Sector artístico, cultural y creativo, gestores independientes o emprendedores.</p>	<p>- Tipo de persona -Años de actividad - Sector económico al cual pertenece</p> <p>Demográficas: -Variables enfoque diferencial</p> <p>Geográficas: Ubicación</p> <p>Intrínsecas: Acceso a canales</p>	<p>1. Mapeo y Caracterización de Agentes Culturales y Creativos del Centro 2021.</p> <p>2. Informe de encuestas de Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).</p>
--	--	--	--	---



<p>Procesos informales de formación Artística, cultural, patrimonial y creativa</p>	<p>Procesos de Creación</p>	<p>Grupos poblacionales como:</p> <p>Ciclo vital: niños, niñas, adolescentes, jóvenes y personas mayores,</p> <p>Sectores sociales: personas con discapacidad, habitantes de calle,</p> <p>Residentes de las localidades del Centro y población flotante</p>	<p>Demográficas:</p> <p>-Sexo</p> <p>-Variables enfoque diferencial</p> <p>Geográficas:</p> <p>Ubicación</p> <p>Intrínsecas:</p> <p>Acceso a canales</p>	<p>1.Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.</p> <p>2.Informe de encuestas de Satisfacción</p> <p>(Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).</p>
--	-----------------------------	--	---	---



	Procesos de Mediación	<p>Instituciones educativas del Centro de Bogotá:</p> <p>Públicas</p> <p>Privadas</p> <p>Entidades Públicas</p> <p>Residentes de las localidades del Centro y población flotante</p>	<p>Demográficas:</p> <p>-Sexo</p> <p>-Variables enfoque diferencial</p> <p>Geográficas:</p> <p>Ubicación</p> <p>Intrínsecas:</p> <p>Acceso a canales</p>	<p>1.Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.</p> <p>2.Informe de encuestas de Satisfacción (Encuesta de satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).</p>
	Procesos de Reflexión	<p>Residentes de las localidades del Centro y población flotante</p>	<p>Demográficas:</p> <p>sin información</p> <p>Geográficas:</p> <p>sin información</p> <p>Intrínsecas:</p> <p>sin información</p>	N/D
Oferta cultural en el territorio	<p>Activaciones culturales y creativas en Territorio - Urbanismos Tácticos</p>	<p>Residentes de las localidades del Centro y población flotante</p>	<p>Demográficas:</p> <p>-Sexo</p>	<p>1.Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 -</p>



			<p>-Variables enfoque diferencial</p> <p>Geográficas:</p> <p>Ubicación</p> <p>Intrínsecas:</p> <p>Acceso a canales</p>	<p>Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.</p> <p>2. Informe de encuestas de Satisfacción de las actividades artísticas y culturales realizadas por la FUGA).</p>
<p>Fomento, Cualificación y fortalecimiento del ecosistema cultural y Creativo</p>	<p>Portafolio de Estímulos</p>	<p>Agentes del ecosistema cultural y creativo:</p> <p>Colectivos o agrupaciones, artistas, creadores, organizaciones artísticas, culturales y/o creativas, entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo, gestores independientes o emprendedores.</p>	<p>Tipología Organizacional:</p> <p>- Tipo de persona</p> <p>Demográficas:</p> <p>-Sexo</p> <p>-Variables enfoque diferencial</p> <p>-Estrato Socio-económico-vivienda</p> <p>Geográficas:</p> <p>Ubicación</p>	<p>1. Estadísticas de Fomento FUGA - Flujograma de datos Fomento 2021.</p>



	Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos	<p>Agentes del ecosistema cultural y creativo:</p> <p>Colectivos o agrupaciones, artistas, creadores, organizaciones artísticas, culturales y/o creativas, entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo, gestores independientes o emprendedores.</p>	<p>Demográficas: sin información</p> <p>Geográficas: sin información</p> <p>Intrínsecas: sin información</p>	N/D
	Procesos de Cualificación de agentes del sector	<p>Agentes del ecosistema cultural y creativo:</p> <p>Colectivos o agrupaciones, artistas, creadores, organizaciones artísticas, culturales y/o creativas, entidades y organizaciones del sector artístico, cultural y creativo, gestores independientes o emprendedores.</p>	<p>Demográficas: sin información</p> <p>Geográficas: sin información</p> <p>Intrínsecas: sin información</p>	N/D

Fuente: OAP

Para esta versión de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la FUGA, se analizarán a través de la aplicación de las variables señaladas en la Tabla 5, tres de los seis grupos de valor identificados, a saber; Ciudadanía, agentes del



ecosistema cultural y creativo, y colaboradores FUGA, en función de dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en este documento.

9.1. Servicio al ciudadano:

9.1.1 OE1: *Aportar información relevante que permita adecuar la oferta institucional de acuerdo con las evidencias, identificación de características y necesidades encontradas y descritas en el presente documento.*

9.1.1.1 Informe del Defensor al Ciudadano 2021

Este documento plantea que, de las 824 peticiones recibidas entre enero y noviembre, el 56,7% corresponden al Programa Distrital de Estímulos, es decir 467 solicitudes estuvieron asociadas a este tema. En segundo lugar, con 11,9% (98 peticiones), se encuentran requerimientos asociados a la Administración del Talento Humano, y en tercer lugar, requerimientos sobre temas administrativos y financieros con un 5,9% (49 peticiones).

Otros temas que presentan demanda de información son: Talleres de Formación Artística 5,2% (43); Temas de Lectura y Bibliotecas 4,5% (37); Programación Artística y Cultural 3,8% (31); y, Bronx Distrito Creativo 2,8% (23).

9.1.1.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021

De esta fuente de información se tomaron los resultados de las variables a estudiar registradas en la Tabla N.

Geográficas

Ubicación



Al observar la información de las localidades, se identifica una buena participación de asistentes de la localidad de Usme, seguido de Fontibón, Engativá, Los Mártires, lo anterior nos permite identificar que, si bien la misionalidad de la FUGA está concentrada en las localidades del centro de Bogotá, la oferta cultural y artística impacta habitantes de toda la ciudad visibilizando la preponderancia de población flotante en el centro y de lo llamativo que resulta para la ciudadanía visitar el centro de la ciudad.

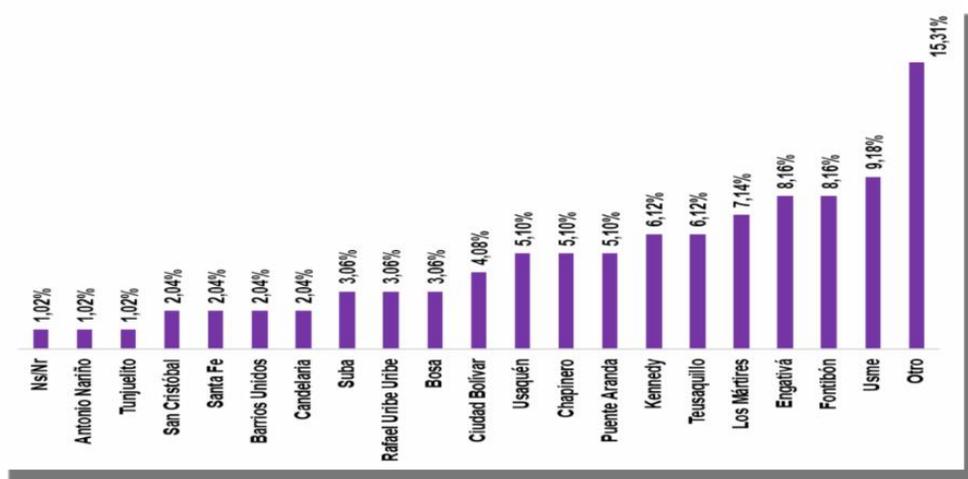


Gráfico 1: Distribución de ciudadanos por localidad

También se identificó que, dentro de la opción *Otros*, asistieron personas que no residen en Bogotá, procedentes de municipios aledaños como Soacha, de diferentes partes de Colombia, y de otros países como Alemania, Perú, Canadá, entre otros.



Otro lugar de residencia		
Lugar	Número de personas	%
Soacha	3	20%
Apartadó, Antioquia	1	7%
México	1	7%
Lima, Perú	1	7%
Ayacucho - Perú	1	7%
Medellín	1	7%
Canadá	1	7%
Neiva	1	7%
Chía, Cundinamarca	1	7%
Tunja, Boyacá	1	7%
Chihuahua, México	1	7%
Alemania	1	7%
Florencia Caquetá	1	7%
Total	15	100%

Tabla 6: Lugares de procedencia de ciudadanos que no pertenecen a localidades de Bogotá

Demográficas

Género

Respecto al género, se identifica un porcentaje superior de asistencia de mujeres a las actividades de la Fundación. Resulta interesante ver el autorreconocimiento de asistentes en la categoría transgénero, la cual no existía en versiones anteriores de la encuesta.

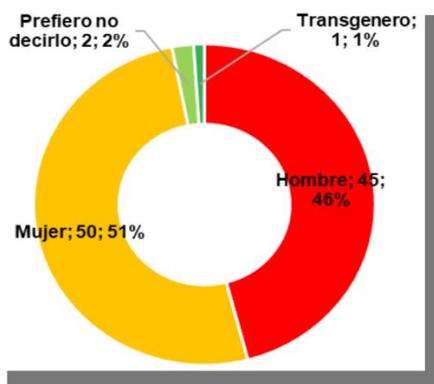


Gráfico 2: Distribución de ciudadanos según género

Edad

En las encuestas se refleja una participación mayoritaria de adultos entre los 27 y 59 años, seguida por la de 18 a 26 años. Es de resaltar también la asistencia de menores de edad, lo que visibiliza que la oferta de la Fundación es variada y orientada a diferentes públicos.

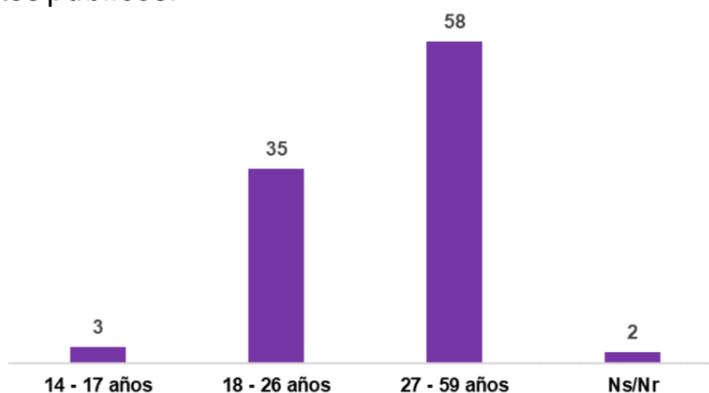


Gráfico 3: Distribución de ciudadanos según rangos de edad

Sectores sociales

Al observar la pregunta por pertenencia a grupo social el mayor porcentaje de respuestas afirma que *ninguna* con el 40,82%, el 35,71% *no sabe o no responde*. El 14,29%, 14 personas, indican que se identifican con la población LGBTIQ, 5 personas se ubican en la categoría *Mujer en toda su diversidad*, y finalmente, 1 persona se identifica como *mestiza*³, 1 es *víctima de conflicto armado*, 1 es *afro* y 1 es *población migrante*; cada una de ellas representa el 1,02%.

³ Las variables Mestiza y Afro, corresponden a los grupos étnicos.



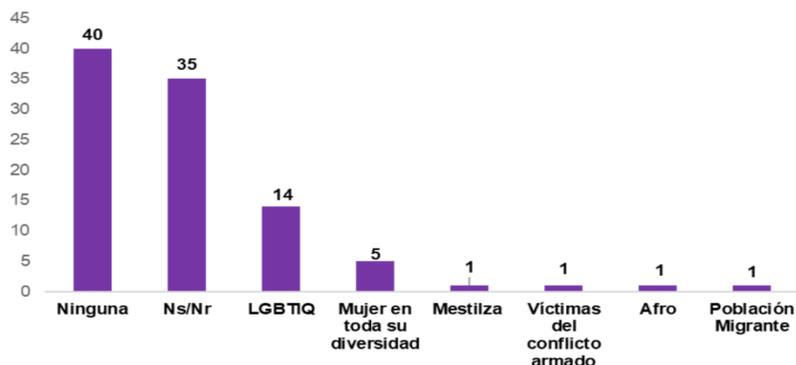


Gráfico 4: Distribución de ciudadanos según grupos sociales

Grupos étnicos

Al observar la pregunta por rasgos físicos, y/o tradicionales culturales, el 95% de las respuestas corresponde a los ciudadanos que *no saben o no responden (Ns/Nr)* con un 65%, seguido por la opción “ninguno” con el 30%. El 5% restante está distribuido entre Indígena 3%, Afrodescendiente 1%, y Palenquero 1%.

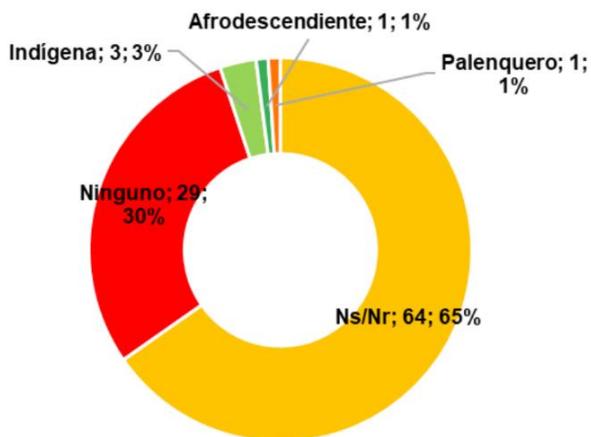


Gráfico 5: Distribución de ciudadanos según grupos étnicos



Canales de atención preferidos por la ciudadanía

Adicionalmente, este consolidado de encuestas de satisfacción facilita información sobre los canales de atención preferidos por la ciudadanía que asiste a las actividades artísticas y culturales que ofrece la Fundación, siendo el Facebook la red social más usada para enterarse de la oferta artística de la Entidad. En segundo lugar, con el 16% de participación, se encuentra el voz a voz, lo que evidencia una alta satisfacción y recordación en relación con la oferta artística y cultural que permite que sea recomendada a familiares y amigos de los asistentes. La página web representa el 11% del total de las respuestas recibidas, así mismo, otras redes sociales como Twitter e Instagram presentan entre 6% y 5% de participación. Se evidencia, por otra parte, una presencia muy baja en Radio y Prensa, pero una creciente difusión en correo electrónico y cartelera de la FUGA.

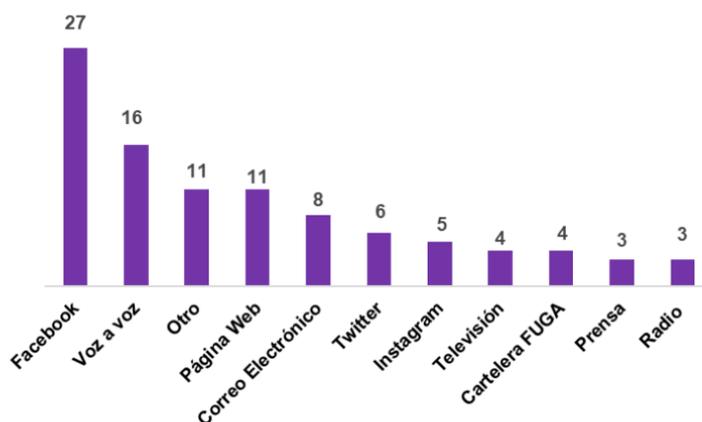


Gráfico 6: Distribución de canales por los cuales los ciudadanos se enteran de las actividades de la FUGA

Valoración Oferta Artística

En otro segmento, este mismo Informe presenta una evaluación de las actividades artísticas según los criterios de cada tipo de evento y valoran elementos propios del lenguaje artístico o técnico de la actividad a la que asisten.

Los eventos de oferta artística están relacionados con las artes escénicas y musicales que se desarrollan en el Auditorio y en El Muelle, principalmente, lo que no quiere decir que no puedan suceder en un escenario externo. Las preguntas



buscan consultar por la percepción de los asistentes respecto a la calidad de las propuestas, el acceso desde diferentes grupos poblacionales, la disposición del equipo que acompaña los eventos, las instalaciones, los horarios y la puntualidad y la calidad de los elementos técnicos.

Un alto porcentaje de asistentes considera que la oferta artística es de calidad, incluyente y apta para todas las edades, con un rango entre el 78% y el 82% de valoraciones en el grado más alto de satisfacción.

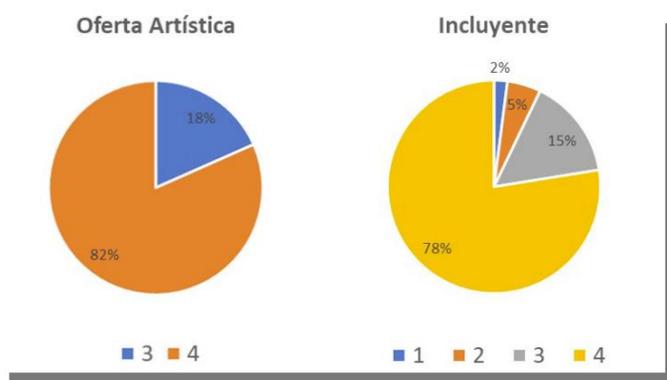


Gráfico 7: Satisfacción de la oferta artística

Gráfico 8: Percepción frente a si la actividad fue incluyente

Frente a la pregunta de si la programación es apropiada para todas las edades, el 80% de los encuestados respondió positivamente, lo cual visibiliza que la programación de la entidad puede ser disfrutada por las familias sin restricciones.

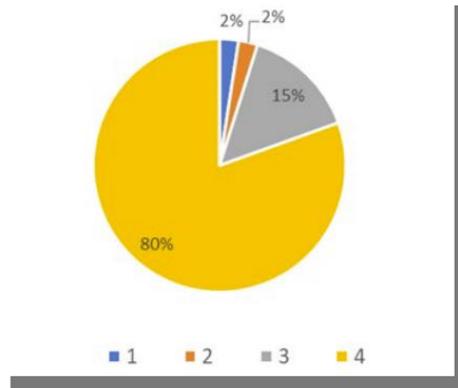


Gráfico 9: Percepción frente a si la actividad es apropiada a todas las edades

En relación con la percepción de los asistentes respecto a la disposición del equipo que acompaña los eventos fue muy bien valorado por los asistentes, 93% de los encuestados indicaron el grado máximo de satisfacción. Al hablar de las instalaciones, los horarios y la puntualidad, entre el 66% y el 84% de las respuestas está en la máxima valoración.

Finalmente, al hablar de calidad técnica, se visibiliza que en promedio son valoradas muy satisfactoriamente por el 80% de los encuestados, sin embargo, al revisar la satisfacción por particularidades técnicas vemos oportunidades de mejora en el sonido ya que tan solo un 56% de los encuestados valora muy satisfactorio el servicio.

Otros temas de interés

Entre las preguntas realizadas en esta parte del Informe de Encuestas de Satisfacción, frente a la pregunta de ¿Qué tipo de oferta artística, cultural y/o pedagógica le gustaría que se presentara con más frecuencia de la FUGA?, se observa que un 27% de los encuestados refieren programación en torno a las Artes Plásticas y Visuales y un 22% programación musical. Esta pregunta en particular se articula con la planeación de programación realizada en las áreas misionales, pues permite ver la oferta que la ciudadanía busca de la entidad.



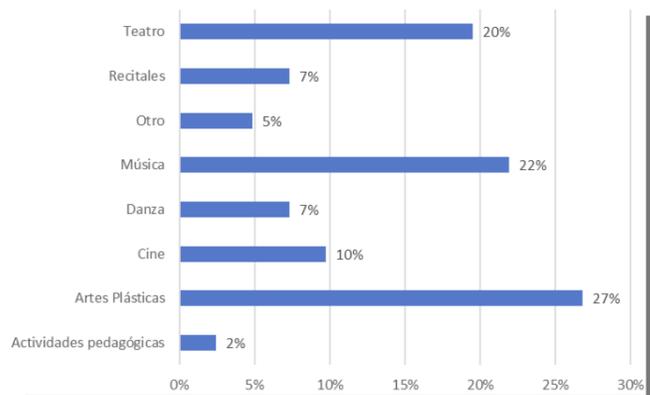


Gráfico 10: Tipo de oferta artística, cultural y/o pedagógica le gustaría que se presentara en la FUGA

Finalizando la encuesta, se indaga acerca de si *¿Desea recibir información sobre la programación de la FUGA a su correo electrónico?*, un porcentaje muy parejo se observa entre el **SÍ 40%** y el **No responde 42%**. Por su parte, el número de personas que marcan la opción **NO**, es decir, ciudadanos que no desean recibir información de la Fundación vía correo electrónico es de **18%**.

9.1.1.3 Mapeo y Caracterización de Agentes Culturales y Creativos del Centro 2021.

El mapeo y caracterización de los agentes culturales y creativos del centro de Bogotá, presenta los resultados de un proceso que tuvo como insumo las bases de datos provenientes de la FUGA, la Cámara de Comercio de Bogotá y el IDARTES, así como el análisis y ejercicios estadísticos de la información recolectada en campo a través de la aplicación del instrumento de encuestas de caracterización. La encuesta estuvo dirigida a *agentes que realizan actividades culturales y creativas*, desde el eslabón de la creación, producción, distribución, comercialización, promoción, hasta la exhibición, específicamente de las localidades de La Candelaria, Los Mártires y Santa Fe.

En el *mapeo y caracterización* se identifica y georreferencia a los agentes y sus actividades artísticas, creativas y culturales que realizan en las localidades de Santa



Fe, La Candelaria y Los Mártires, así mismo cuenta con información que le permitirá a la entidad generar programas que respondan a las necesidades y sostenibilidad de los proyectos de los agentes.

Para cumplir con el objetivo que ocupa este documento, se tomará información de las variables identificadas en la Tabla 7.

El estudio identificó a través del mapeo de actores que el sector cultural y creativo del centro de Bogotá está compuesto por 11.568 agentes. A su vez, se identificaron agentes no formales que dan cuenta de un 21% del total de actores, esto es 2392 agentes. En cuanto a sectores se obtuvo: 5825 en Artes y Patrimonio, 2768 en Creaciones Funcionales y 2975 en Industrias Culturales.

No fue posible identificar a 238 actores, debido a la desactualización de la información del contacto o la no existencia de estos. Fueron identificados 715 nuevos actores a partir de trabajo en el terreno con metodología bola de nieve, los cuales no estaban incluidos en el universo previamente definido.

El mapeo y posterior recolección de información incluyó dos tipos de actores, a saber; Organizaciones formales cuya actividad económica principal hace parte de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme - CIU y Espacios y organizaciones no formales que no cuentan con registro mercantil.

Tipología organizacional

Figura jurídica

Dentro de los actores encuestados el 80,6% fueron identificados como persona natural comerciante dentro de la clasificación de figura jurídica, mientras que las figuras con menor representación son las asociaciones y colectivos.



Tabla 7: Figuras jurídicas con las que se identifican los agentes

Figura jurídica	Frecuencia	Porcentaje
Persona Natural Comerciante	670	80,6%
Sociedad por Acciones Simplificada	86	10,3%
Otro	26	3,1%
Sociedad Limitada	20	2,4%
Empresa Unipersonal	7	0,8%
Fundación	5	0,6%
Espacio independiente	4	0,5%
Sociedad Anónima	2	0,2%
Corporación	2	0,2%
Sociedad Colectiva	2	0,2%
Sociedad comanditaria por acciones	2	0,2%
Organización independiente	2	0,2%
Asociación	1	0,1%
Agrupaciones o colectivos sin personería jurídica	1	0,1%
Colectivo	1	0,1%

Elaboración: *Proyectamos Colombia S.A.S*

Años de actividad

El promedio de años de los agentes del sector cultural y creativo de las localidades del centro de Bogotá es de 11,4 años de trayectoria.

La experiencia en la formulación de proyectos es determinante para un buen desempeño de las organizaciones, sólo el 49,8% de los agentes encuestados consideran que son muy buenos en ello.

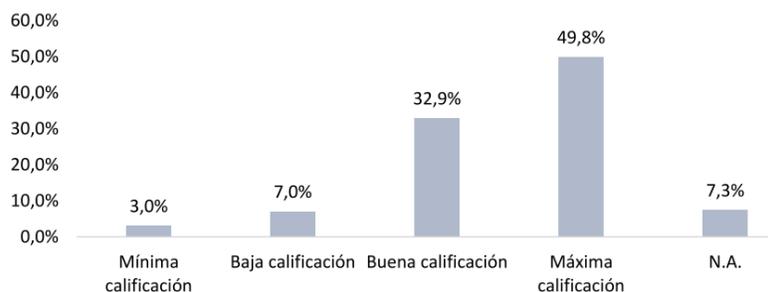


Gráfico 11: Experiencia de la organización en la formulación de proyectos
Elaboración: *Proyectamos Colombia S.A.S*



Sector económico al cual pertenece

En relación con la distribución de los agentes de acuerdo con el sector económico, se evidenció que alrededor de 9 de cada 10 organizaciones del sector de Creaciones Funcionales e Industrias Culturales Convencionales eran actores formales. Sin embargo, para el sector de Artes y Patrimonio tan solo el 62% eran agentes formales frente al 38% que son no formales.

Tabla 8: Distribución de agentes por sector económico

Tipo de agente	Artes y Patrimonio	Creaciones Funcionales	Industrias Culturales Convencionales	Total
Formal	3.596 (62%)	2.722 (98%)	2.858 (96%)	9.176 (79,3%)
No Formal	2.229 (38%)	46 (2%)	117 (4%)	2.392 (20,6%)
Total	5.825 (50,3%)	2.768 (23,9%)	2.975 (25,7%)	11.568

Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

**Porcentaje entre paréntesis. Calculado a partir del total en cada sector.*

Demográficas:

Variables enfoque diferencial

Junto con los enfoques comercial y social, característicos de los agentes culturales de los centros, se destaca, principalmente en La Candelaria, el interés por trabajar en proyectos con foco rural, género y étnico.

Tabla 9: Enfoques

Localidad	Rural	Social	Étnico	Género	Comercial
La Candelaria	21,90%	63,60%	31,80%	48,30%	79,80%
Los Mártires	18,40%	51,70%	21,40%	43,60%	83,30%
Santa Fe	7,60%	37,70%	14,10%	32,40%	66,80%

Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

En las organizaciones de La Candelaria es donde mayor está presente el enfoque étnico, aunque en un porcentaje bajo (31,8%), y en la localidad donde menos está presente es en Los Mártires debido a su alto porcentaje de No aplica (31,2%).



Donde más aplica el enfoque étnico como el enfoque principal es en el sector de Artes y Patrimonio con el 23,6% del total de organizaciones y agentes.

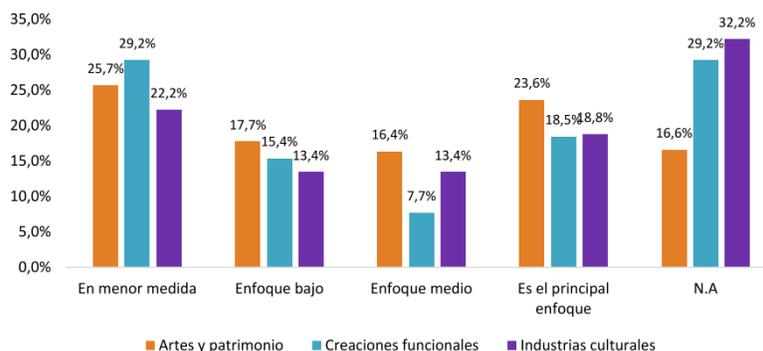


Gráfico 12: Uso de enfoque étnico dentro de la organización por sector
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

Enfoque de Género

El enfoque de género no alcanza a ser el enfoque principal en la mitad de las organizaciones analizadas. Sin embargo, es el principal enfoque en 48,3% de organizaciones de La Candelaria.

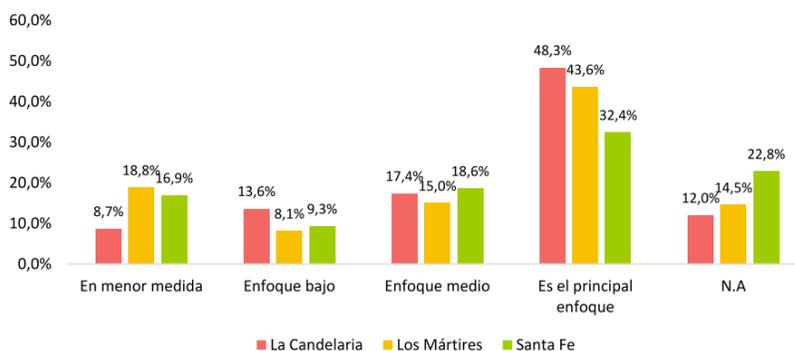


Gráfico 13: Uso de enfoque de género dentro de la organización por localidad
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

De igual manera, en análisis por sectores, se encuentra consistencia en los



resultados al identificar el foco comercial como el principal dentro de los proyectos culturales y creativos de los agentes del centro.

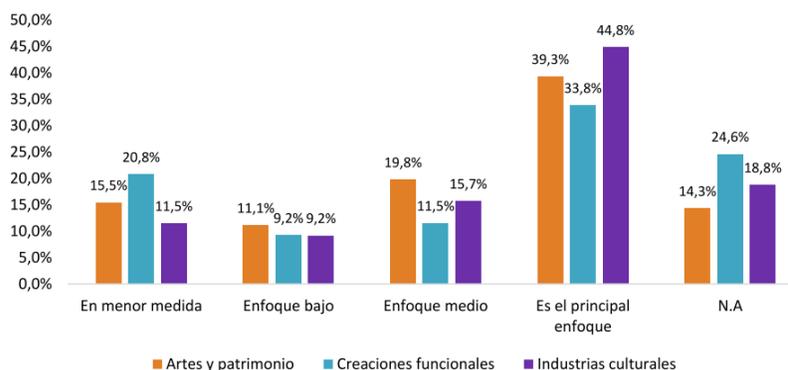


Gráfico 14: Uso de enfoque de género étnico dentro de la organización por sector
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

Geográficas:

Ubicación

Se evidencia que 5 de cada 10 organizaciones del sector de Creaciones Funcionales se encontraban en la localidad de Los Mártires. Mientras el mayor porcentaje del sector Artes y Patrimonio, así como de Industrias Culturales Convencionales se encontraban en la localidad de Santa Fe. La localidad que presenta menor participación de los tres sectores fue la localidad de La Candelaria.

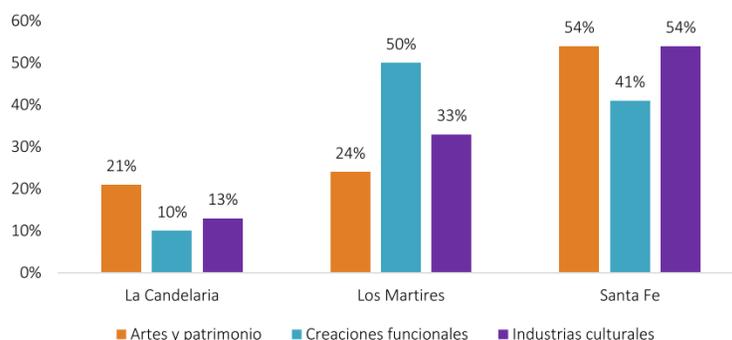


Gráfico 15: Porcentaje de actores según sector y localidad
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S



Al analizar la distribución de los agentes según la localidad, se encontró que la localidad que presentó un mayor número de actores formales es la localidad de Los Mártires. Mientras que aquella localidad con menor grado de formalidad fue La Candelaria.

Tabla 10: Distribución de agentes por localidad

Tipo de agente	La Candelaria	Los Mártires	Santa Fe	Total
Formal	1.304 (69%)	3.211 (85%)	4.661 (79%)	9.176 (79,3%)
No Formal	589 (31%)	574 (15%)	1.229 (21%)	2.392 (20,6%)
Total	1.893 (16,3%)	3.785 (32,7%)	5.890 (50,9%)	11.568

Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

**Porcentaje entre paréntesis. Calculado a partir del total por localidad*

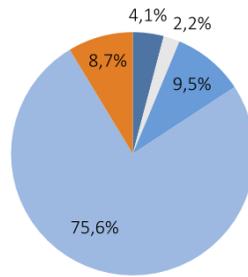
Intrínsecas:

Acceso a canales

Para el año 2020, **la creación fue el principal eslabón de la cadena de valor** donde los agentes realizaron su labor representada por un 66,9%; seguido de producción con 8,3% y comercialización con un 5,4%.

Nivel de uso de diferentes medios para la promoción de actividades de los agentes. A continuación, se presenta el nivel de uso de diferentes canales para la promoción y difusión de sus actividades. Si bien para el año 2020 los sectores culturales y creativos tuvieron que recurrir a diversos medios para desarrollar y promover sus actividades, el voz a voz, también denominado networking, es el medio principal utilizado por los agentes para la promoción de sus actividades.

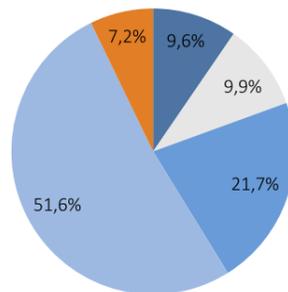




■ Uso muy bajo ■ Uso bajo ■ Uso alto ■ Uso muy alto ■ N.A

Gráfico 16: Voz a voz (networking)
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

De igual manera, se evidenció que el segundo medio más efectivo para la promoción de los agentes, luego del voz a voz (85%), fue el uso de redes sociales. De manera que más del 70% de los actores encuestados reportaron un uso muy alto y alto de las redes sociales como canales para la difusión, venta y generación de ingresos. Por lo tanto, fortalecer el uso de redes sociales es una acción que puede impactar de manera positiva en este sector. Además, las redes sociales permiten realizar seguimiento al público que recibe la información, igual que relacionar tendencias y estrategias de impacto para mantener y trabajar por el crecimiento de su audiencia.



■ Uso muy bajo ■ Uso bajo ■ Uso alto ■ Uso muy alto ■ N.A

Gráfico 17: Uso de redes sociales (Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube, etc.)
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

Por otro lado, canales tradicionales como la radio, la prensa, la página web, los correos masivos y los medios comunitarios son menos usados en comparación con los otros expuestos anteriormente. Este resultado se asocia con las dinámicas que



ha presentado el entorno de las organizaciones, donde algunos canales digitales, como las redes sociales, han desplazado a canales más tradicionales.

Políticas públicas

Buena parte de los agentes, en este caso más del 60%, manifiesta que el fortalecimiento de redes entre los agentes del sector es un ítem prioritario. Esto puede relacionarse con la importancia de tener posibilidades de agremiación y de tender puentes entre agentes.

A nivel de localidad, Los Mártires y Santa Fe son las que en mayor porcentaje piensan que este aspecto es altamente prioritario con un 66,2%. Sin embargo, un porcentaje de 40% de agentes de La Candelaria piensa que es una política de prioridad media.

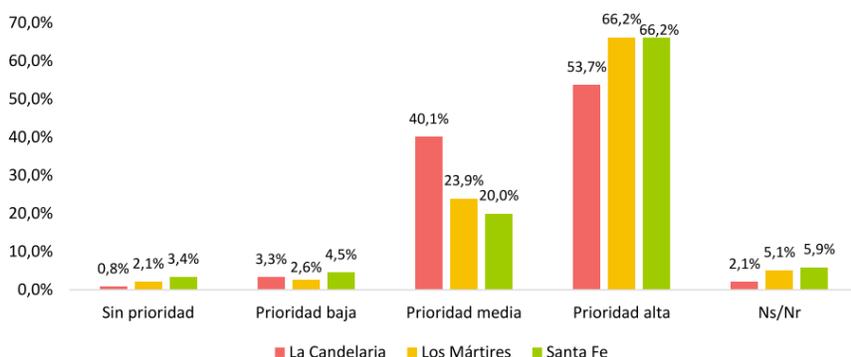


Gráfico 18: Fortalecer las redes entre los agentes del sector cultura y creativo de Bogotá por localidad

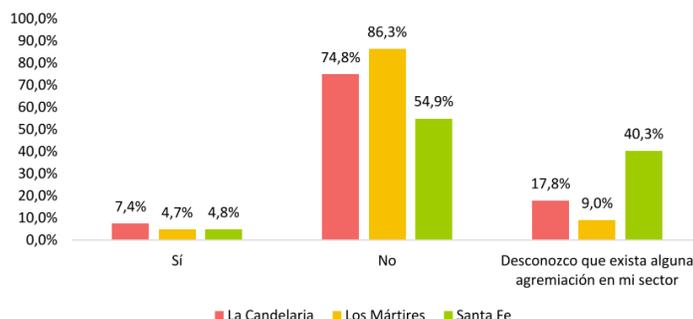
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S

Tan solo el 5,5% de los agentes se encuentra en alguna agremiación sectorial, en contraste con un 69,6% que no se encuentra agremiada. Además, se encuentra que la cuarta parte de los agentes no tiene conocimiento de las agremiaciones existentes en el sector.

El 74,7% de los agentes de la localidad de La Candelaria no se encuentran agremiados y el 17,8% desconoce que exista alguna agremiación en su sector. Cerca del 87% de los agentes que se encuentran en la localidad de Los Mártires no se encuentran agremiados, pero son menos los que desconocen la existencia de

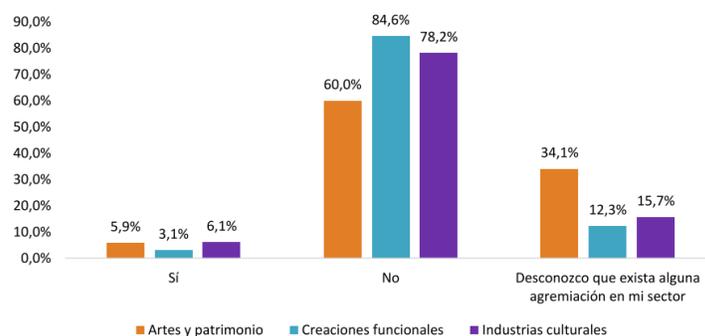


alguna agremiación en su sector. Mientras que en Santa Fe se presenta el número más bajo de agremiación con el 54,9%, así como el mayor porcentaje de agentes que desconocen la existencia de agremiaciones.



*Gráfico 19: Agremiación sectorial por localidad
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S*

La agremiación sectorial permite identificar obstáculos y posibilidades en términos asociativos y colectivos de los agentes. Es llamativa el número de agentes que no se encuentran agremiados debido a que desconocen la existencia de agremiaciones sectoriales, especialmente en el sector de Artes y Patrimonio. La falta de agremiación imposibilita el trabajo colectivo, la creación de agendas comunes y la construcción de proyectos para fortalecer en mayor medida agentes y organizaciones luego de los efectos del COVID-19.



*Gráfico 20: Agremiación sectorial por sector
Elaboración: Proyectamos Colombia S.A.S*

9.1.1.4 Base de datos actividades artísticas proyecto 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá.

Demográficas:

Sexo

A partir del análisis de la Base de datos de actividades artísticas del Proyecto 7682, de las 177 respuestas recibidas para la vigencia 2021, se identificó que, de estas, el 79,7% de las personas son hombres (141), mientras que el 20,3% son mujeres (36). Adicionalmente, se marca una preferencia de los hombres hacia la disciplina artística *Música*.

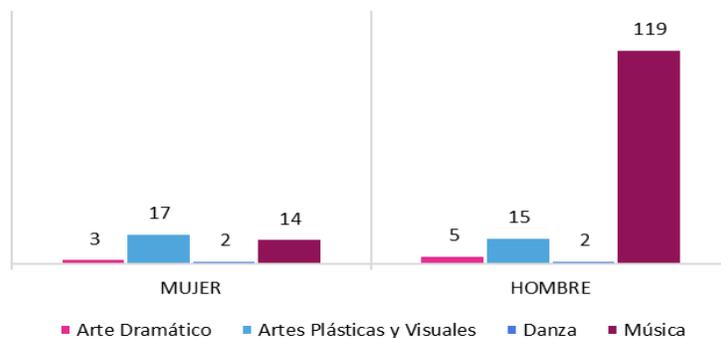


Gráfico 21: Preferencia de actividades artísticas por sexo
Elaboración: Equipo proyecto 7682

Variables enfoque diferencial

De las 537 actividades artísticas y culturales ejecutadas y/o gestionadas por la FUGA durante la vigencia 2021, el 31% (165) presenta un claro enfoque poblacional, siendo los sectores Etarios con el 26% (142) del total de actividades para el periodo mencionado, el grupo poblacional al que en mayor medida se dirigieron los eventos de la Entidad.



Tabla 11: Distribución de actividades por enfoque poblacional

ENFOQUE POBLACIONAL	ACTIVIDADES O FUNCIONES
NINGUNO	372
INFANCIA (6 - 13 AÑOS)	48
ADOLESCENCIA (14 - 17 AÑOS)	36
VEJEZ (60 - EN ADELANTE)	33
ADULTEZ (27 - 59 AÑOS)	25
MUJERES	5
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4
ROM	4
LGBTIQ	3
JUVENTUD (18 - 26 AÑOS)	2
PALENQUEROS	2
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO	1
AFRODESCENDIENTES	1
RAIZALES	1
TOTAL GENERAL	537

Elaboración: OAP

En relación con la participación de los ciudadanos y/o grupos de valor en las actividades artísticas y culturales, se presenta lo siguiente:

Sectores Etarios

Los ciclos vitales que más participan de la oferta artística de la FUGA corresponden a las personas entre 27 y 59 años -Adulthood con 42,3%, le sigue Vejez con 20,5% y Juventud con 15,9%, principalmente en actividades de circulación. Por su parte, los niños entre 7 a 13 años están mayormente vinculados a procesos de formación artística.



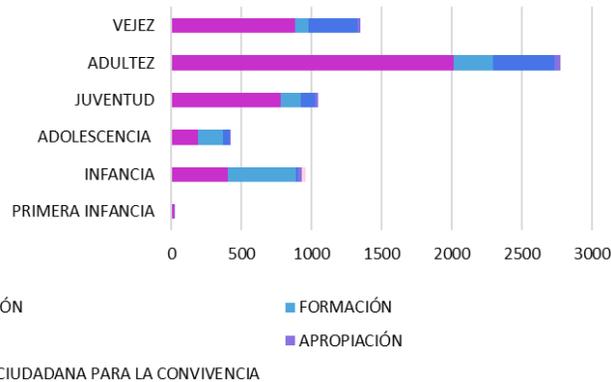


Gráfico 22: Beneficiarios líneas estratégicas FUGA por sector Etario
Elaboración: Equipo misional

Tabla 12: Distribución de beneficiarios líneas estratégicas FUGA por sector Etario

LÍNEA ESTRATÉGICA	PRIMERA INFANCIA	INFANCIA	ADOLESCENCIA	JUVENTUD	ADULTEZ	VEJEZ
CIRCULACIÓN	16	403	192	781	2008	878
FORMACIÓN	0	482	178	143	281	98
CREACIÓN	0	15	44	103	439	353
APROPIACIÓN	10	30	5	16	41	15
CULTURA CIUDADANA PARA LA CONVIVENCIA	0	26	-	0	10	-
Total grupo, sector poblacional	26	956	419	1.043	2.779	1.344

Elaboración: Equipo misional

Sectores Sociales

El sector social que más participa de las actividades artísticas y culturales de la FUGA son las Personas habitantes de calle con 52,3% en actividades de formación, le sigue Personas con discapacidad con 27,6% en actividades de circulación. Vale la pena resaltar que la población migrante participa en actividades de formación artística.



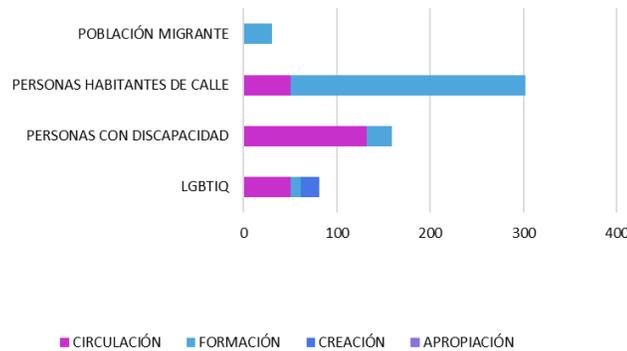


Gráfico 23: Beneficiarios líneas estratégicas FUGA por sector Social
Elaboración: Equipo misional

Tabla 13: Distribución de beneficiarios líneas estratégicas FUGA por sector Social

LÍNEA ESTRATÉGICA	LGBTIQ	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS HABITANTES DE CALLE	POBLACIÓN MIGRANTE
CIRCULACIÓN	50	132	50	-
FORMACIÓN	11	27	252	30
CREACIÓN	20	0	-	-
CULTURA CIUDADANA PARA LA CONVIVENCIA	5	0	-	-
Total grupo, sector poblacional	-	-	-	-

Elaboración: Equipo misional

Grupos Étnicos

En relación con los grupos Étnicos, los ROM (Gitanos) presentan mayor participación en actividades de las líneas estratégicas Circulación y Formación con 42,2%, le sigue los Palenqueros con 29,8%% principalmente en actividades de Circulación. Los grupos Indígenas con 20,5% y los Raizales con 7,5%, exclusivamente, en actividades de Circulación y Formación, respectivamente.



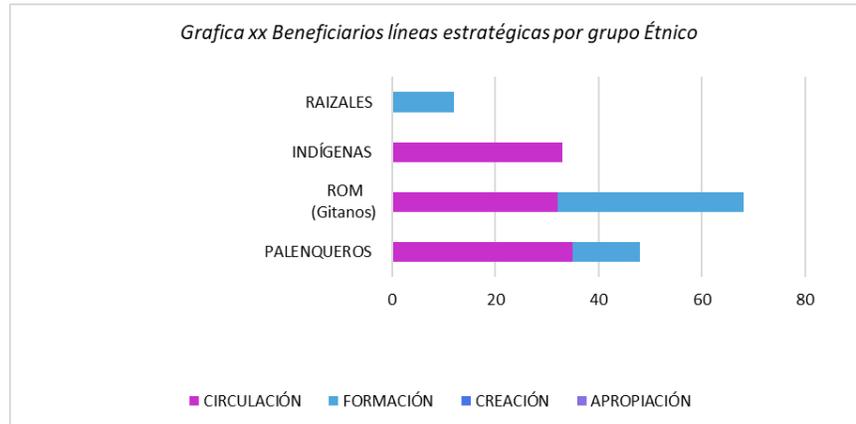


Gráfico 24: Beneficiarios líneas estratégicas por grupo Étnico
Elaboración: Equipo misional

Tabla 14: Distribución de beneficiarios líneas estratégicas FUGA por grupo Étnico

LÍNEA ESTRATÉGICA	PALENQUEROS	ROM (Gitanos)	INDÍGENAS	RAIZALES
CIRCULACIÓN	35	32	33	0
FORMACIÓN	13	36	0	12
	48	68	33	12

Elaboración: Equipo misional

Geográficas:

Ubicación

En el marco del proyecto de inversión 7682 - Desarrollo y Fomento a las prácticas artísticas y culturales para dinamizar el Centro de Bogotá, se alcanzaron 136.769 beneficiarios de actividades artísticas, culturales y de cultura ciudadana de los cuales el 83,7% (114.498) asistieron virtualmente, mientras que el 16,2% (22.271) asistieron presencialmente.

Se evidencia que, los artistas y organizaciones artísticas y culturales beneficiados con remuneración, provienen de las localidades La Candelaria, Los Mártires y SantaFé.



Tabla 15: Distribución de artistas, organizaciones y beneficiados por localidad

LOCALIDAD	ARTISTAS BENEFICIADOS CON REMUNERACIÓN	ORGANIZACIONES BENEFICIADAS CON REMUNERACIÓN	TOTAL BENEFICIADOS ACTIVIDAD
La Candelaria	8	-	13.372
Los_Mártires	8	-	4.165
Santa_Fe	8	14	3.500
Teusaquillo	-	-	236
Fontibón	-	-	155
Chapinero	-	-	154
Barrios_Unidos	-	-	147
Antonio_Nariño	-	-	142
Kennedy	-	-	100
Engativá	-	-	94
Puente_Aranda	-	-	79
San_Cristóbal	-	-	60
Tunjuelito	-	-	30
_Distrital	-	-	27
Usaquén	-	-	10
Total general	24	14	22.271

Elaboración: Equipo misional

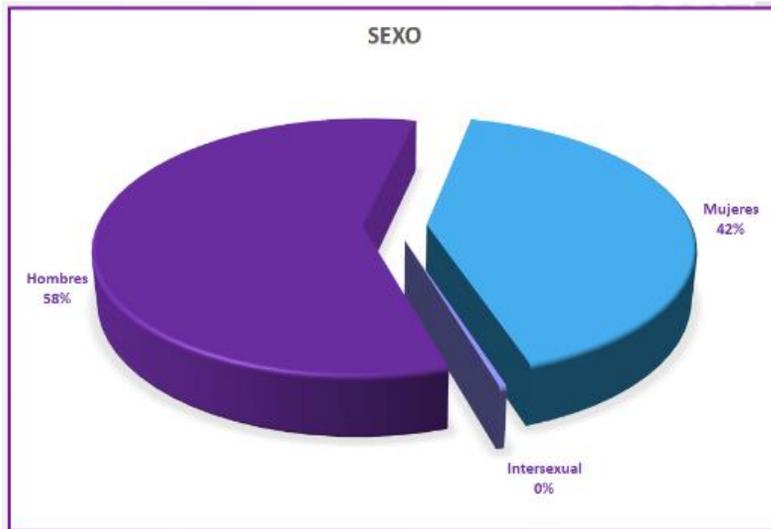
9.1.1.5 Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 en cifras - Balance Fase I.

Demográficas:

Sexo

De los 1420 participantes en las convocatorias gestionadas y financiadas por la FUGA, el 58% es decir 825 participantes eran hombres, mientras que 589 eran mujeres que representan un 42% de los participantes y 5 personas se reconocieron como intersexuales que representan el 0,25% de los participantes.





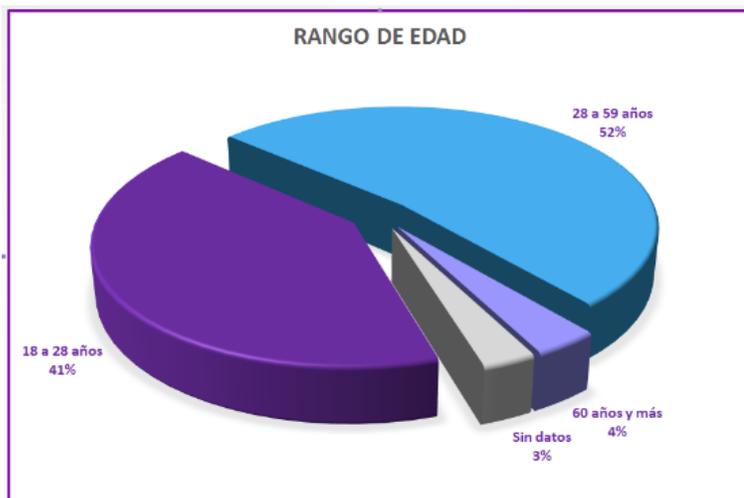
	Sexo
Hombres	825
Mujeres	589
Intersexual	5

Gráfico 25: sexo de los participantes en las convocatorias
Elaboración: Equipo misional

Edad

De los 1420 participantes en las convocatorias gestionadas y financiadas por la FUGA, el 52% (742) personas se encuentran en un rango de edad entre los 29 y 59 años; correspondiente al ciclo vital de adultos. El segundo grupo etario con mayor participación es el de jóvenes entre 18 y 28 años 585 participantes que representan el 41%. Y los adultos mayores de 60 años en adelante con 50 participantes representando el 4%.





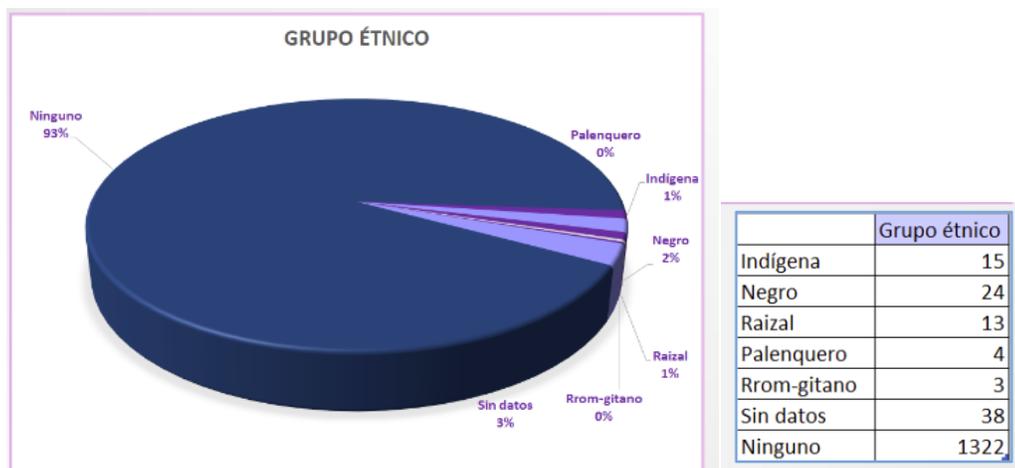
	RANGO DE EDAD
18 a 28 años	585
29 a 59 años	742
60 años y más	50
Sin datos	41

Gráfico 26: Rangos de edad de los participantes en las convocatorias
Elaboración: Equipo misional

Variables enfoque diferencial

De 1420 participantes en las convocatorias gestionadas y financiadas por la FUGA, el 4,2% se identifican como parte de un grupo étnico. Al revisar internamente los resultados de los 59 participantes, se identifica que 24 participantes se reconocen como afrocolombianos; 15 participantes se auto reconocen como indígenas; 13 como Raizales; 4 como Palenqueros y 3 como Rrom -Gitanos.





*Gráfico 27: Grupos étnicos de los participantes en las convocatorias
Elaboración: Equipo misional*

Al indagar por la condición de víctima de conflicto se identifica que 1316 personas responden esta pregunta, de las cuales 33 indican que son víctimas del conflicto representando sólo un 2,5% de los participantes de las convocatorias.

Finalmente, al indagar por condiciones de discapacidad, en la caracterización de participantes del programa distrital de Estímulos FUGA 2021, se observa que 30 personas del total de participantes indican una condición de discapacidad, lo que representa el 0,02% de los participantes. Al revisar el tipo de discapacidad se encuentra que 17 de las 30 personas que indican una condición de discapacidad, es visual. En detalle de los resultados por tipo de discapacidad se presenta a continuación:



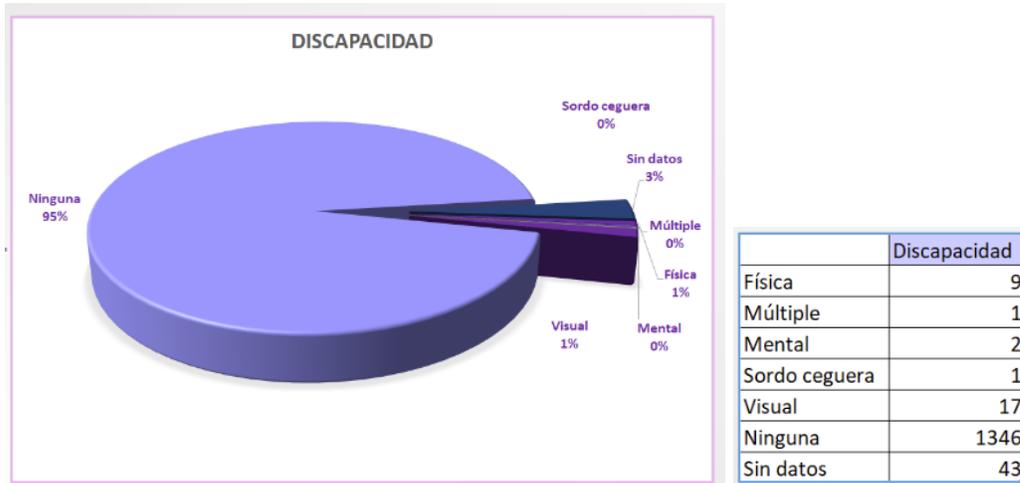


Gráfico 28: Tipos de discapacidades de los participantes en las convocatorias
Elaboración: Equipo misional

Estrato socioeconómico - vivienda

De los 1420 participantes en las convocatorias gestionadas y financiadas por la FUGA, 599 participantes que representan el 42%, tienen su vivienda ubicada en estrato el 3; en segundo lugar, 387 participantes tienen su vivienda en estrato 2 y representan el 27%; por su parte en tercer lugar con un 6%, 286 participantes tienen su vivienda en estrato 4.



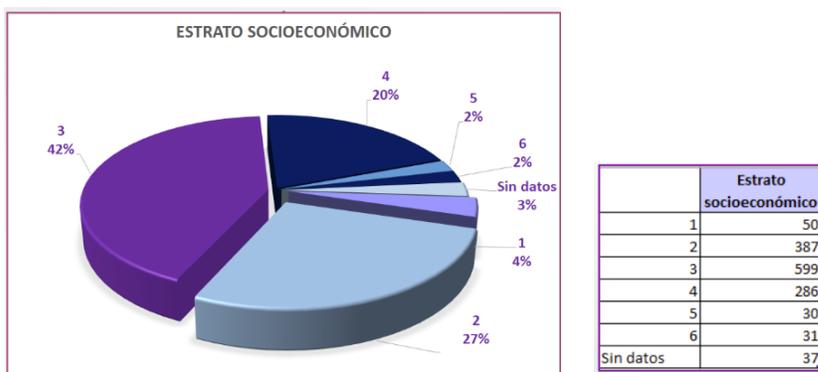


Gráfico 29: Estratos socioeconómicos de los participantes en las convocatorias
Elaboración: Equipo misional

Geográficas:

Ubicación

Al indagar sobre la localidad donde ejecutan sus proyectos, de 697 propuestas para convocatorias distritales, se identifica que las localidades Santafé, Suba y Teusaquillo presentan un mayor número de propuestas para desarrollar en estos lugares, con 36,4% (254) del total de inscritos para convocatorias distritales. La Candelaria y Los Mártires presentan 42 y 24 propuestas, respectivamente.



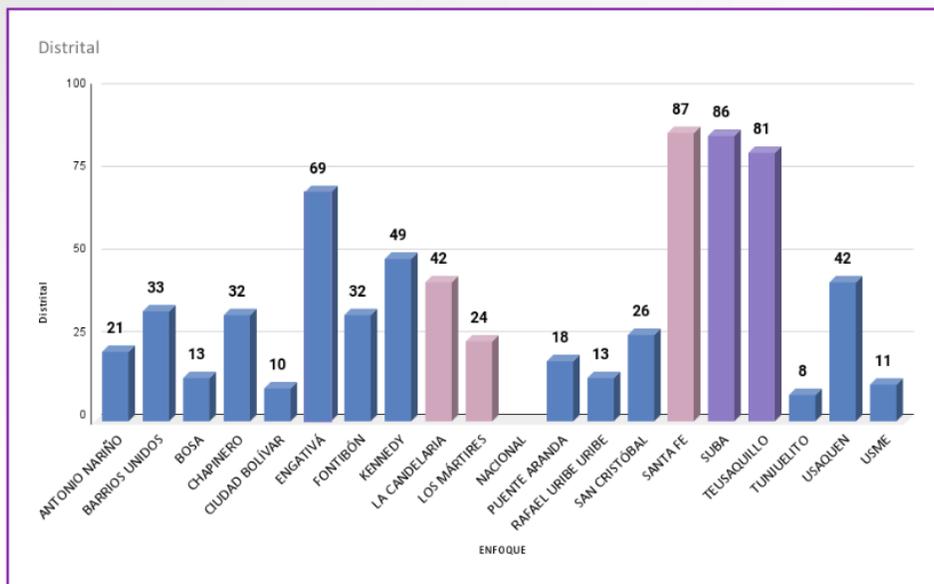


Gráfico 30: Localidades donde se ejecutan los proyectos de los participantes de convocatorias
Elaboración: Equipo misional

Tipología organizacional

Figura jurídica

Dentro de las 893 propuestas presentadas el 78,9% (705) fueron identificados como persona natural, el 11,8% (105) como agrupaciones y el 4,3% (38) como personas jurídicas. De 138 propuestas ganadoras el 75,4% (104) fueron identificados como persona natural, el 18,8% (26) como agrupaciones y el 5,8% (8) como personas jurídicas.

Síntesis OE1:

A continuación, algunos aspectos relevantes que puede aportar al mejoramiento o adecuación de la oferta institucional;

En relación con la variable Figura jurídica de los grupos de valor observados, nos



encontramos con que, según el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 en cifras - Balance Fase I, el 78,9% fueron identificados como persona natural, así mismo, el resultado del Mapeo y caracterización de los agentes del ecosistema cultural y creativo, indica que, el 80,6%, corresponde a persona natural comerciante. En ambos casos, las figuras con menor representación, por un lado, son las agrupaciones y colectivos, y según el Mapeo son las asociaciones y colectivos.

Frente a la variable Ubicación -entendida como procedencia del usuario-, el Informe Encuestas de Satisfacción, identifica una buena participación de asistentes de la localidad de Usme, seguido de Fontibón, Engativá, Los Mártires; el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 registra un mayor número de propuestas para desarrollar en las localidades Santafé, Suba y Teusaquillo. Lo anterior podría indicar que, a pesar de focalizar la gestión en las localidades del Centro, la oferta artística en clave de las dimensiones de Circulación y Fomento impacta a otras localidades como Usme, Fontibón, Engativá, Suba y Teusaquillo.

Adicionalmente, también se evidencia el consumo de bienes y servicios por parte de personas que no residen en Bogotá y son procedentes de municipios aledaños como Soacha, de diferentes partes de Colombia, y de otros países como Alemania, Perú, Canadá, entre otros. Se infiere que corresponde a la población flotante de las localidades del centro de la ciudad que asistieron a eventos presenciales de la entidad.

Por otro lado, el Mapeo y caracterización, evidencia que 5 de cada 10 organizaciones del sector de Creaciones Funcionales se encontraban en la localidad de Los Mártires, mientras que los 5 restantes pertenecen a los sectores de Artes y Patrimonio e Industrias Culturales. La localidad que presenta menor participación de los tres sectores fue la localidad de La Candelaria.

Frente a la variable Sexo, de acuerdo con la Base de datos de actividades artísticas y el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021, se identificó que, en mayor proporción, son los hombres quienes participan en actividades de Circulación y Fomento que ofrece la entidad. La brecha más amplia en relación con la participación de las mujeres se encuentra en las actividades de Circulación, teniendo los hombres una participación de 79,7% y la mujeres de 20,3%, mientras que en la oferta de Fomento se presenta una participación más pareja con 58% hombres y 42% mujeres.



No obstante, el Informe Encuestas de satisfacción respecto al género, identifica un porcentaje superior de asistencia de mujeres a las actividades de la Fundación. Como dato adicional, resulta interesante ver el autorreconocimiento de asistentes en la categoría transgénero, la cual no existía en versiones anteriores de la encuesta.

En relación con la variable Ciclo vital o grupos Etarios, el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 y el Informe Encuestas de satisfacción coinciden en que hay una participación mayoritaria de adultos entre los 27 y 59 años, seguida por la de Jóvenes (18 a 26 años). Otros ciclos con menor participación corresponden a adulto mayor e infancia.

En relación con la variable grupos Étnicos, el Informe Encuestas de satisfacción y el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021, muestran porcentajes bajos de identificación en alguno de estos grupos. No obstante, en el caso del informe de estímulos, los pocos participantes que se identifican o reconocen corresponden a afrocolombianos, indígenas, Raizales, Palenqueros y Rrom - Gitanos. Lo anterior es concordante con las convocatorias focalizadas por la entidad hacia estos grupos poblacionales.

En cuanto al Mapeo y caracterización de agentes culturales y creativos, se resalta que, junto con los enfoques comercial y social, característicos de los agentes culturales y creativos del centro, se destaca, principalmente en La Candelaria, el interés por trabajar en proyectos con foco rural, género y étnico.

Así mismo, en las organizaciones de La Candelaria es donde mayor está presente el enfoque étnico, aunque en un porcentaje bajo (31,8%), y en la localidad donde menos está presente es en Los Mártires debido a su alto porcentaje de No aplica (31,2%). Donde más aplica el enfoque étnico como el enfoque principal es en el sector de Artes y Patrimonio con el 23,6% del total de organizaciones y agentes.

En relación con la variable Sectores sociales, la Base de datos de actividades artísticas indica que, las personas habitantes de calle y la población migrante participa, principalmente, en actividades de formación artística, mientras que, el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021 registra que, un 2,5% de los participantes de las convocatorias son víctimas del conflicto y el 0,02% personas presenta algún tipo de condición de discapacidad.



En relación con la variable estrato socioeconómico - vivienda, el Informe sobre el Portafolio de Estímulos de la FUGA 2021, indica que, de mayor a menor proporción, los participantes de las convocatorias tienen su vivienda ubicada en estrato 3, 2 y 4.

En relación con la variable canales de interacción, el Informe encuestas de satisfacción y el Mapeo y caracterización, coinciden en que el voz a voz, también denominado networking, es muy usado para enterarse de la oferta artística de la entidad y es el medio principal utilizado por los agentes para la promoción de sus actividades. Se identificó que el segundo más efectivo para los agentes es el uso de las redes sociales, mientras que Facebook es la red social más usada para enterarse de la oferta artística de la Entidad.

Los canales tradicionales como la radio, la prensa, la página web, los correos masivos y los medios comunitarios son menos usados en comparación con los expuestos anteriormente.

Otros aspectos. El mapeo y caracterización aportan dos aspectos relevantes para la adaptación de programas y/o proyectos institucionales, a saber; 1. La experiencia en la formulación de proyectos es determinante para un buen desempeño de las organizaciones, pero sólo el 49,8% de los agentes encuestados consideran que son muy buenos en ello; y 2. Buena parte de los agentes, en este caso más del 60%, manifiesta que el fortalecimiento de redes entre los agentes del sector es un ítem prioritario. Esto puede relacionarse con la importancia de tener posibilidades de agremiación y de tender puentes entre agentes. Tan solo el 5,5% de los agentes se encuentra en alguna agremiación sectorial, en contraste con un 69,6% que no se encuentra agremiada. Además, se encontró que la cuarta parte de los agentes no tiene conocimiento de las agremiaciones existentes en el sector.

9.1.2 OE2: Fortalecer la comunicación con los grupos de valor.

9.1.2.1 Informe del Defensor del Ciudadano

Como aporte al fortalecimiento de la comunicación con los grupos de valor, durante la vigencia 2021 se avanzó a través de las siguientes actividades derivadas de procesos internos tales como planes de acción y auditorias:



Entre los objetivos del plan de acción de la política pública de servicio al ciudadano, se planteó “Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha” frente a lo cual se identificaron algunas malas prácticas en las respuestas que se dieron durante la vigencia 2021 a las peticiones de los ciudadanos, tales como; **1. mal manejo de Orfeo, no se descargan las plantillas de correspondencia directamente de Orfeo para cada respuesta, lo que hace que se utilicen formatos desactualizados o con radicados y fechas que no corresponden;** **2. no se utiliza la opción que tiene Orfeo de "asociar" la respuesta al radicado de la petición;** **3. algunas respuestas se están realizando desde los correos institucionales personales y no por atencionalciudadano@fuga.gov.co, lo que las deja por fuera del archivo de documentos electrónicos de la entidad, sin control, ni registro. Estas respuestas por lo general se hacen de manera informal y no cumplen con los requisitos señalados en la guía para la gestión de PQRS;** y, **4. Algunas comunicaciones se envían sin los anexos que se mencionan en ellas.**

En atención a esta situación, el Defensor del Ciudadano alertó a los Subdirectores y Jefes de Oficina en Comité Directivo del 23 de diciembre de 2021, para que estuvieran al tanto y tomarán acciones al respecto.

En este mismo instrumento, se definió que los servidores públicos deberían estar cualificados en lengua de señas colombiana o se hiciera la implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.

Al respecto, se adelantó capacitación en la cual se tuvo en cuenta el enfoque diferencial. Así mismo, se adelantó un contrato para apoyar la reestructuración del portal web de la entidad, específicamente, para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos. En este sentido, se abordó la visualización responsive de la página web implementando frameworks como bootstrap 4 o superior; se optimizó la visualización, navegabilidad y accesibilidad del portal web de la Fundación tras un análisis UX / UI, teniendo en cuenta los lineamientos de diseño de sedes electrónicas de la Nación establecido por MinTIC.

Por su parte, entre las actividades de mejora registradas en el plan de mejoramiento que se relacionan directamente con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que afectan la calidad de los servicios ofrecidos, se encuentran las siguientes:



La elaboración de la Caracterización de usuarios de la FUGA, la cual se presentó ante el Comité Directivo del 23 de diciembre de 2021. Así mismo, se actualizó el procedimiento de Servicio al Ciudadano con lineamientos sobre el uso de medios tecnológicos para el registro de peticiones verbales y sus respuestas fuera de los horarios establecidos para la atención a la ciudadanía, y con los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Durante el segundo semestre de 2021, se realizó la actualización de toda la documentación⁴ del proceso de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la defensora de la ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, los nuevos lineamientos desarrollados por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital y adicionalmente, se alinearon de acuerdo a los requerimientos de MIPG.

Se actualizó el guion del conmutador de la entidad, donde se incluyó la información referente a la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público, informando que podrá dejar su petición verbal en la línea 195 o por medio de correo electrónico.

9.1.2.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021

El documento en el apartado de Servicio al Ciudadano, registra la siguiente información que se presenta en función de las variables geográficas y demográficas seleccionadas para el análisis propuesto en el objetivo específico 2.

Geográficas:

Localización

⁴ Caracterización de Servicio a la Ciudadanía (SC-CA-01) versión 4
Manual de Servicio a la Ciudadanía (SC-MN-01) versión 1
Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) versión 8
Guía de Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA (SC-GU-01) versión 2
Formato Acta de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias (SC-FT-01) versión 1
Formato PQRSD (SC-FT-02) versión 5
Formato Constancia de aviso en cartelera (SC-FT-03) versión 1



Teniendo en cuenta la aplicación de las encuestas realizada en los meses de octubre y noviembre de 2021, se pudo evidenciar que el 45,45% de las personas que respondieron la encuesta pertenecen a las localidades de Los Mártires y La Candelaria.

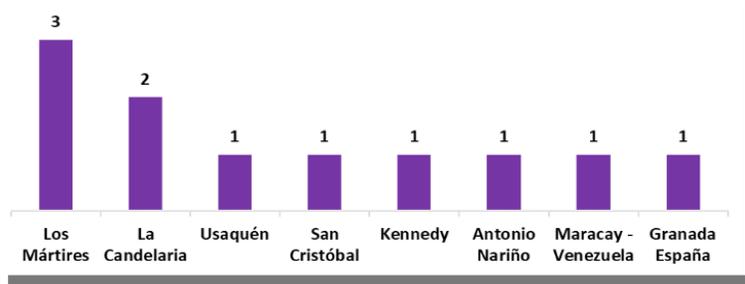


Gráfico 31: Distribución de localidades y/o lugar de procedencia
Elaboración: Equipo misional

Demográficas:

Sexo

De las 11 respuestas recibidas en los meses de octubre y noviembre de 2021, se identificó que, de estas, 7 son mujeres, que representan el 64% de los usuarios identificados y 36% de los usuarios son hombres, lo que equivale a 4 usuarios.



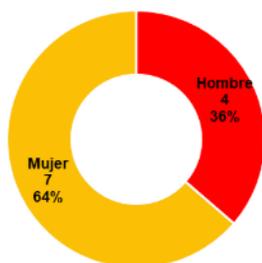


Gráfico 32: Distribución según el sexo
Elaboración: Equipo misional

Edad

De las 11 respuestas recibidas en los meses de octubre y noviembre de 2021, se evidenció que el 81,82% de las personas se encuentran en el grupo etario de 27 a 59 años de edad; seguido por el grupo de 18 a 26 años y mayores de 60 con el 9,09% respectivamente. En las respuestas recibidas no se identificaron menores de edad.

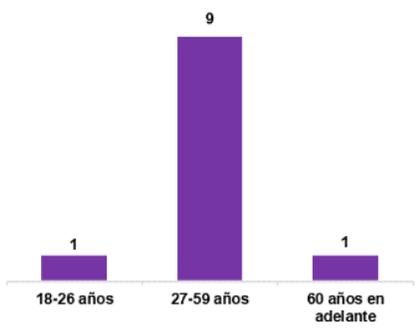


Gráfico 33: Distribución según rangos de edad
Elaboración: Equipo misional

Enfoque diferencial

Grupos sociales

Al observar los resultados de la pregunta ¿Pertenece a alguno de los siguientes



grupos sociales?, en la que se relacionaban las siguientes opciones: Ninguno, Personas con discapacidad, LGBTIQ, Mujer en toda su diversidad, Persona víctima del conflicto armado, Persona en proceso de reincorporación, Comunidad rural o campesina, Persona privada de la libertad, Persona habitante de calle y Población migrante; se evidencia que el 91% de los ciudadanos que respondieron, no se ve identificado en ninguno de grupos sociales mencionados, y que solo el 9% se identifica como población migrante.

Vale la pena señalar que, en una pregunta anterior 7 personas respondieron ser *Mujer*, mientras que en esta pregunta ninguna indicó pertenecer a la categoría *Mujer en toda su diversidad*.

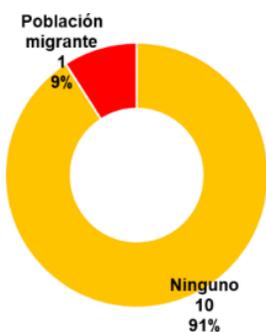


Gráfico 34: Distribución ciudadanos según grupos sociales
Elaboración: Equipo misional

Grupos étnicos

Respecto a la pregunta ¿Pertenece alguno de los siguientes grupos étnicos?, en la que se encontraban las siguientes opciones: Indígena, Afro, Rrom, Raizal, Palenquero y Ninguno; se evidencia que el 82% de los encuestados no se identifican con ninguna de las opciones relacionadas. Por otro lado, una persona se identifica como afro y una como indígena con un 9% cada una.

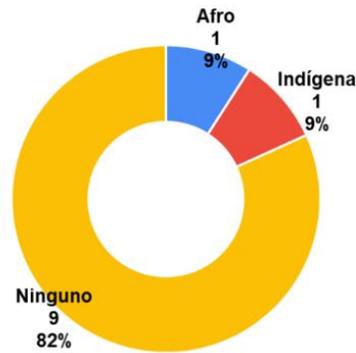


Gráfico 35: Distribución ciudadanos según grupos étnicos
Elaboración: Equipo misional

Estrato socio-económico-vivienda

En lo referente al estrato, el 90,9% de los encuestados indican que viven en estrato 3 (55%) y 2 (36%).

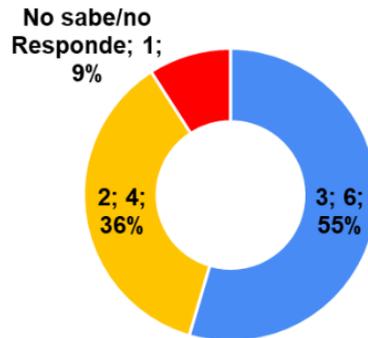


Gráfico 36: Distribución ciudadanos según estrato
Elaboración: Equipo misional

En relación con la variable *nivel de escolaridad*, no se tiene información al respecto.

Síntesis OE2:

A continuación, la gestión adelantada para el fortalecimiento de la comunicación con los grupos de valor;

En relación con el Informe del Defensor del ciudadano, se identificaron algunas malas prácticas asociadas al uso de ORFEO y no cumplimiento del procedimiento interno, frente a lo que el Defensor del Ciudadano alertó a los Subdirectores y Jefes de Oficina para que estuvieran al tanto y tomarán acciones al respecto.

Se adelantó capacitación a los servidores públicos para que estuvieran cualificados en lengua de señas colombiana.

A través de la ejecución de un contrato para apoyar la reestructuración del portal web de la entidad, específicamente, para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos, se avanzó en la implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.

Durante el segundo semestre de 2021, se realizó la actualización de toda la documentación del proceso de Servicio a la Ciudadanía. Se actualizó el guion del conmutador de la entidad, donde se incluyó la información referente a la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público.

Para este objetivo específico, no se tendrá en cuenta los resultados del Informe de Encuestas de Satisfacción 2021, ya que los datos recolectados no son representativos, solo 11 personas respondieron la encuesta.

9.1.3 OE3: Adecuar o implementar canales de atención.

9.1.3.1 Informe del Defensor del Ciudadano

Con el propósito de fortalecer los canales de atención, se inició con la implementación de un nuevo canal de atención al ciudadano a través de WhatsApp para facilitar la interacción con la ciudadanía, logrando así, una atención personalizada y en tiempo real a las necesidades de los diferentes ciudadanos, el cual está en pleno desarrollo.



Se elaboró el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”. Este Manual presenta los protocolos de servicio a la ciudadanía, para los distintos canales de atención, con el fin de establecer una guía para los servidores y contratistas de la entidad que permita una mejor interacción con la ciudadanía teniendo en cuenta el enfoque diferencial y preferencial. El manual fue presentado ante el comité de gestión y desempeño y comité directivo, obteniendo su aprobación. Esta reunión fue realizada el 29 de septiembre de 2021.

De otra parte, el análisis consolidado de las peticiones que presentó la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, indica que se registraron un total de 816 peticiones ciudadanas en el periodo enero y noviembre de 2021.

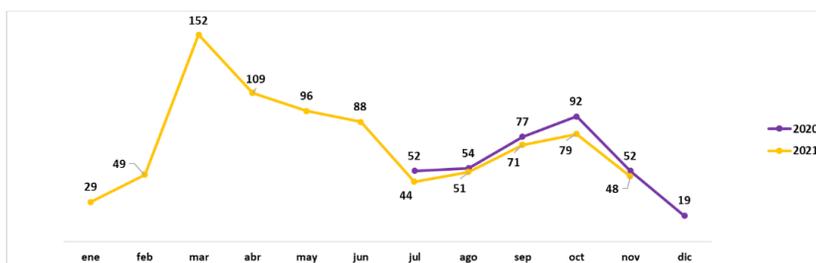


Gráfico 37: Peticiones recibidas y registradas.

Elaboración: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

En la siguiente gráfica se observa que, en el segundo semestre del 2021, el 92% de las peticiones registradas, se concentran en dos canales de interacción con la ciudadanía; siendo el canal *presencial* el más utilizado para interponer peticiones con 63%, no obstante, es necesario aclarar que estas peticiones ciudadanas corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo. En segundo lugar, se encuentra el email con el ingreso de 240 peticiones que equivalen al 29% del total de las peticiones registradas en el periodo señalado.



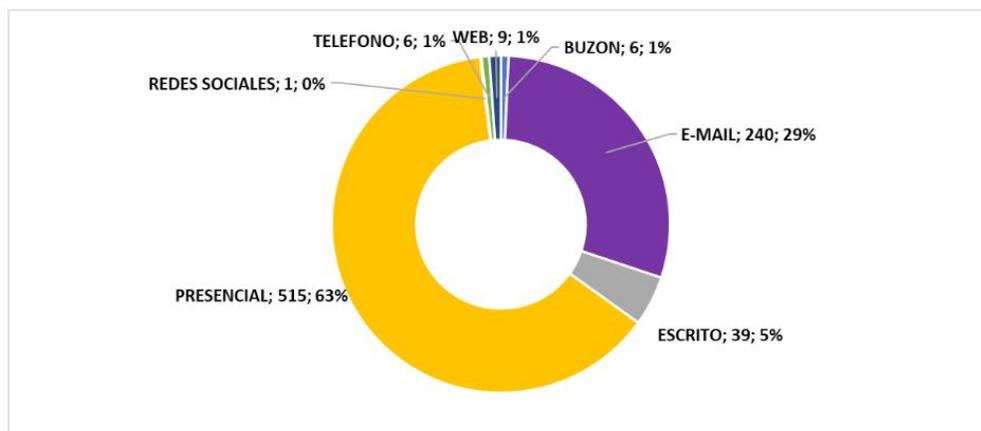


Gráfico 38: Peticiones recibidas según canal de interacción.

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

*Aunque en la gráfica se observa que, en el canal por el cual se recibieron el 63% de las peticiones ciudadanas fue el presencial, es importante señalar que estas corresponden a las solicitudes realizadas por correo electrónico y radicadas por Orfeo.

De acuerdo a los datos de la gráfica el canal escrito y/o de recibo físico de correspondencia y requerimientos, se incrementó en relación con la vigencia 2020, pasando de 15 a 39 peticiones registradas en el año 2021.

En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo Orfeo y controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

9.1.3.2 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021

De acuerdo con los resultados a la pregunta ¿Por cuál de los siguientes canales radicó la PQRSD?, en la que se relacionaban las siguientes opciones: Ventanilla Única de Correspondencia Física, Correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co, PBX, Formulario de contacto Página web www.fuga.gov.co, Redes sociales, Bogotá te escucha y la Línea 195; se evidencia que, el 73% de los ciudadanos que respondieron indicaron que lo hacen por medio del correo electrónico de atención al ciudadano, seguido por el 18% que lo realizan



por Bogotá te escucha y un ciudadano que representa el 9% indica que lo realiza por Orfeo.

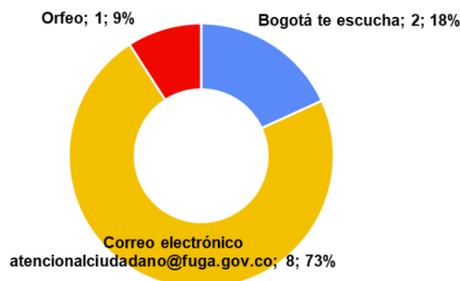


Gráfico 39: Distribución de canales por los cuales los ciudadanos radican sus PQRSD.

Síntesis OE3:

El Informe del Defensor del Ciudadano indica que, se inició con la implementación de un nuevo canal de atención al ciudadano a través de WhatsApp para facilitar la interacción con la ciudadanía, logrando así, una atención personalizada y en tiempo real a las necesidades de los diferentes ciudadanos, el cual está en desarrollo.

El Informe de Encuestas de Satisfacción 2021 evidencia que, el canal más utilizado para radicar las PQRSD es el correo electrónico de atención al ciudadano con 73%, seguido por Bogotá te escucha con un uso del 18%.

No se cuenta con información sobre ninguna variable para caracterizar a los ciudadanos y/o grupos de valor en las fuentes consultadas para este objetivo.

9.1.4 OE4: *Abordar la composición del recurso humano que hace parte de la entidad, para tener elementos de análisis en la revisión del funcionamiento institucional.*

La FUGA para cierre de año de 2021, contó con veintiocho (28) colaboradores por medio de la planta de personal y ciento diecisiete (117) colaboradores contratistas, para un total de ciento setenta y tres (173) personas que hacen parte del recurso humano de la entidad.



9.1.4.1 Reporte estado de usuarios por entidad (Contratistas - Funcionarios)

Demográficas

Sexo

La FUGA cuenta con 74 mujeres, de las cuales 19 son funcionarias y 55 son contratistas, así mismo cuenta con 71 hombres de los cuales 9 son funcionarios y 62 son contratistas.

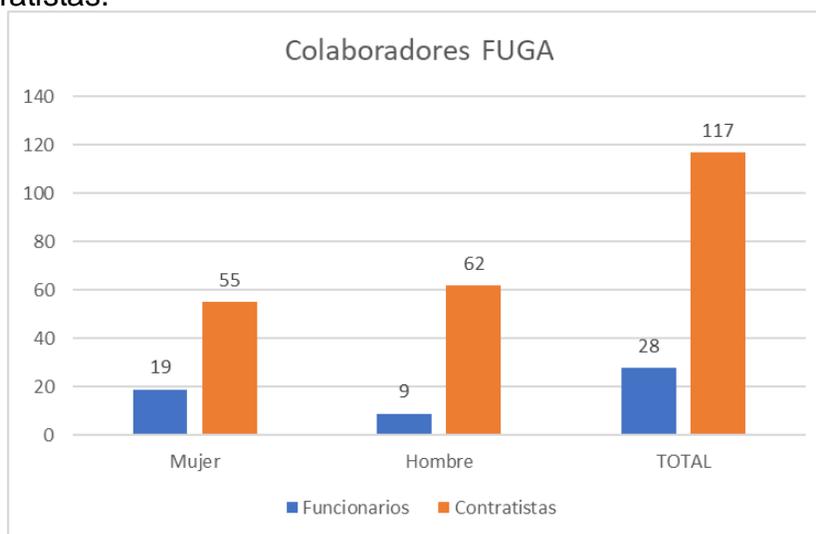


Gráfico 40: Distribución por sexo de los colaboradores FUGA
Elaboración: OAP

El 68% de los funcionarios son mujeres y el 32% son hombres, en cuanto a los contratistas el 47% son mujeres y el 53% son hombres



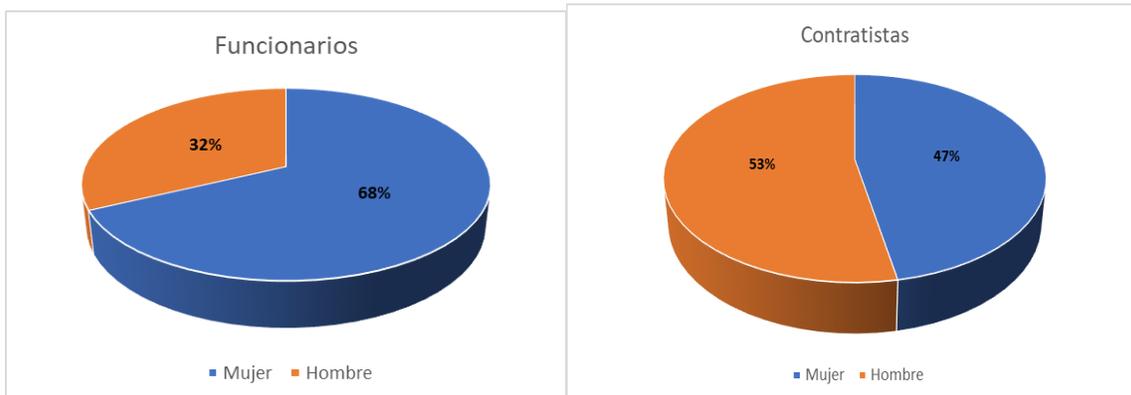


Gráfico 41: Distribución porcentual de funcionarios por sexo
Gráfico 42: Distribución porcentual de contratistas por sexo
Elaboración: OAP

Nivel Jerárquico

De acuerdo al nivel jerárquico del personal de planta, el 100% de los asesores de la FUGA son hombres; el 80% de los cargos directivos están a cargo de las mujeres y el restante 20% de los hombres; en los cargos profesionales el 80% son mujeres y el restante 20% son hombres; y en los cargos asistenciales y técnicos el 64% están ocupados por mujeres y el 36% por hombres.

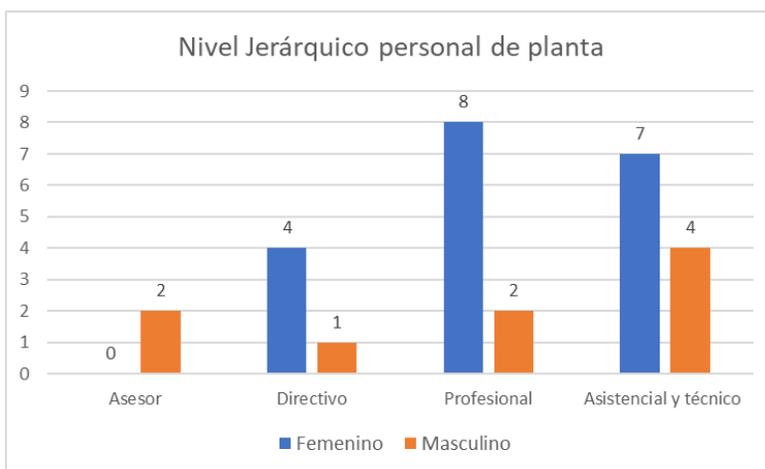


Gráfico 43: Distribución por nivel jerárquico del personal de planta FUGA
Elaboración: OAP

Entre los contratistas existe dos tipos de contrato de prestación de servicios uno es de *apoyo a la gestión* con el 25% de contratistas, dividido el 52% en contratos ocupados por mujeres y el 48% ocupado por hombres; por otro lado, el segundo tipo de contrato es el de *servicios profesionales* con el 75% de contratistas, ocupados en un 45% por mujeres y en un 55% por hombres.

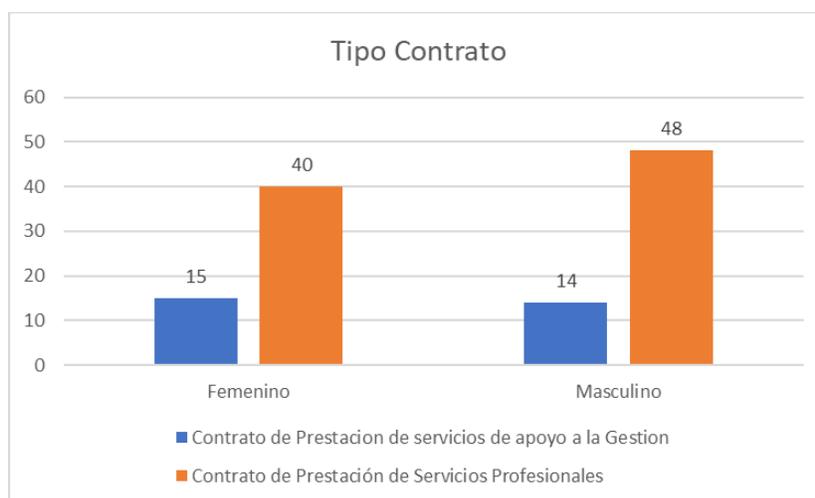


Gráfico 44: Distribución por tipo de contrato del personal contratista FUGA
Elaboración: OAP

Síntesis OE4:

La FUGA cuenta con información de sus colaboradores en la página web de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, mediante el numeral 1.5 de “Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas”.

Entre la información relevante de este numeral, podemos destacar que la FUGA cuenta con 74 mujeres, de las cuales 19 son funcionarias y 55 son contratistas, así mismo cuenta con 71 hombres de los cuales 9 son funcionarios y 62 son contratistas; de acuerdo al nivel jerárquico del personal de planta, el 100% de los asesores de la FUGA son hombres; el 80% de los cargos directivos están a cargo de las mujeres y el restante 20% de los hombres.

La información suministrada para este análisis permite abordar parcialmente la composición del recurso humano que hace parte de la entidad, hacen falta elementos para poder generar una mejor caracterización.



9.2 Participación ciudadana:

9.2.1 OE5: *Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.*

9.2.1.1 Informe final Gestión Social y Participación

Intrínsecas:

Acceso a canales

La estrategia de posicionamiento del proyecto Bronx distrito Creativo en las diferentes instancias de participación en su mayoría de la Localidad de Los Mártires, pero también involucrando a La Candelaria y Santa Fe, llevó a generar articulación con sectores y organizaciones sociales.

Tabla 16 Espacios e instancias de participación en donde se socializó el proyecto BDC

Instancia/Institución/Organización	Número de Participantes	
	Mujeres	Hombres
Casa de Igualdad de oportunidades par las mujeres (La Candelaria, Santa Fe y Los Mártires)	4	0
DILE	0	1
COLMYG Los Mártires	12	5
COLMYG La Candelaria	20	2
COLMYG de Santa Fe	7	0
Mesa de rectores de los colegios público	4	5
Mesa de rectores de los colegios privados	16	3
Comité operativo local de Juventud Los Mártires	7	9
Comité operativo local de Juventud La Candelaria y Santa Fe	8	12
Alcaldía local de Los Mártires	2	3
Mesa LGBTQ+ de La Candelaria	7	1
Consejo local de Sabios y Sabias de La Candelaria.	22	8
Escuela tecnológica Instituto técnico central La Salle	1	1
SCRD Red de Distritos Creativos	2	0
Centro de memoria paz y reconciliación.	2	0
SLIS COLEV de Los Mártires	8	5
Comité Red de buen trato y familias localidad de La Candelaria y Santa Fe	18	2
Comité Red de buen trato localidad de Los Mártires	8	6
Total de Instancias en las que se posicionó el proyecto BDC	Total de participantes	
18	148 mujeres	63 hombres

Fuente: Informe final Gestión Social y Participación BDC_ERU_FUGA



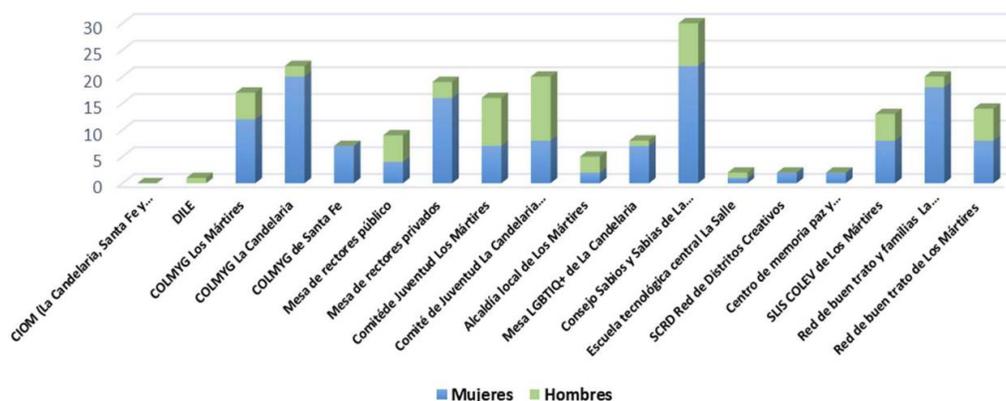


Gráfico 45: Instancias / Organizaciones en la que se posicionó el proyecto BDC
Fuente: Informe final Gestión Social y Participación BDC_ERU_FUGA

Esta estrategia buscaba presentar los avances del proyecto, los Bienes de Interés cultural, La Facultad, La Milla, La Flauta y sus avances desde el Consorcio BOO en cuanto a estudios y diseños, así mismo compartir todo el proceso de memoria y co creación que se viene desarrollando en la Esquina redonda, El Pabellón de socialización, el Herbario del Bronx e invitar a los participantes a conocer la Exposición de la Esquina Redonda, con todo el trabajo desde los pares comunitarios bajo el liderazgo de Susana Fergusson.

De esta manera y al generar interés y vínculo en estos espacios tanto con los colaboradores de los diferentes sectores institucionales que trabajan localmente como con la comunidad participante, se lograban generar acuerdos para la visita y reconocimiento del proyecto, los cuales se materializaron en los meses posteriores contando con población de diferentes rangos de edad y condiciones de vida.

Los sectores con quienes se generó un vínculo constante fueron:

Secretaría Distrital de la Mujer: Con las Referentas de las tres localidades del centro, logrando la socialización del proyecto y visita de reconocimiento de las mujeres de los Comités operativos locales de Mujer y equidad de género.

Secretaría Local de Integración social SLIS: Con las casas de La Juventud de Los Mártires, La Candelaria y Santa Fe, dejando un punto en la agenda de socialización



del proyecto en la Instancia del Comité operativo local de Juventud y la visita de reconocimiento al Proyecto con las y los jóvenes del centro de la ciudad.

De igual manera con SLIS de Los Mártires se logró el ingreso al COLEV Comité operativo local de Envejecimiento y vejez, espacio en el que se generó el reconocimiento del Proyecto, desde el grupo del Consejo de Sabios y Sabias y los profesionales asistentes.

Desde SLIS de Los Mártires, Santa Fe y La Candelaria se logró el ingreso al Comité Red de buen trato y Comité de familias, espacios netamente institucionales, pero en los que, al presentar el proyecto, sus objetivos y alcances se logró generar vínculo con instituciones como ICBF, con jóvenes bajo medida de protección y con el talento humano algunos de los Hogares infantiles de la localidad de Los Mártires, quedando este último acuerdo pendiente por desarrollar.

Así mismo en el territorio se identifican puntos estratégicos para el trabajo de memoria como lo es el Centro de Memoria Paz y Reconciliación, visita que se realizó con el fin de informar sobre las acciones y procesos de participación social y comunitaria.

En cuanto a los espacios educativos se generó contacto con la Dirección local de Educación de Los Mártires, quienes generan un espacio en la agenda de las mesas de rectores de los colegios privados y públicos para la presentación del Proyecto, articulación que lleva al diálogo con Rectores/as de las instituciones educativas y permite la realización de recorridos de reconocimiento en el BDC con las y los estudiantes de los grados superiores.

De igual manera y al revisar la cercanía al proyecto, se visita la Escuela tecnológica Instituto técnico central La Salle, espacio en el que convergen educación para jóvenes de bachillerato y educación superior desde sus áreas técnicas y tecnológicas.

Seguimiento y caracterización de los medios comunitarios de comunicación

Para el seguimiento de los medios de comunicación comunitarios se lleva a cabo un proceso de identificación de medios consultando bases de datos, revisando la base pública con la que cuenta IDPAC y comparando información con FUGA;



seguido a este ejercicio el equipo diseñó un formulario de caracterización, para iniciar el proceso de caracterización y seguimiento se generó un espacio de llamadas y coordinación de visitas y/o entrevistas.

En algunos casos los medios comunitarios manifestaron no estar interesados debido a que necesitan de procesos que les generen ingresos, manifestando es una necesidad muy sentida después de la contingencia por COVID - 19, situación que afectó su economía. En la mayoría de los casos, en especial en las localidades de Los Mártires y Santa Fe, la respuesta fue positiva y se logró aplicar el formulario de caracterización, generando así un vínculo con los medios y dándoles a conocer las particularidades del proyecto, sus avances, objetivos y propuestas de abordaje como Distrito creativo.

A raíz de dicha labor desde el equipo PA BDC, se actualizó la red de actores ingresando la información solicitada en la caracterización y al realizar el proceso en territorio fue posible identificar y caracterizar a quien lleva la Secretaría técnica del Consejo de medios de la Localidad de Los Mártires, quien propone el desarrollo de una de sus sesiones en el Pabellón de socialización, acción que queda pendiente para el segundo semestre del año 2022.

Medio comunitario de comunicación	Localidad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Periodico la Hormiga 2. ARCUPA 3. Revista la Calle 4. Periodico Pregón Distrital 5. Emisora Onda ambiental Estereo 6. Medio Mi metropoli 7. Periodico Pazaporte 8. Medio Bogotá social TV 9. Medio Bogotá social ORG 10. Canal TV Bogotá. 	Los Mártires
<ol style="list-style-type: none"> 1. Periodico de Las Mujeres 2. Candelaria TV. 	La Candelaria
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asemecosafro 2. Periodico Proclama 3. Medio AVANCE 4. Barrio rojo 5. Medio El Turbión 6. Emisora Urdimbre 	Santa Fe
Total de medios con seguimiento en las tres localidades del centro 18 medios	

Fuente: Matriz de sistematización del proceso de participación y gestión social, proyecto Bronx Distrito Creativo.



*Tabla 17 -Gráfico 46: Seguimiento a los medios comunitarios
Fuente: Informe final Gestión Social y Participación BDC_ERU_FUGA*



Síntesis OE5:

La fuente de información consultada como insumo para evidenciar la dinamización de este canal de interacción con la ciudadanía, tenía como objetivo posicionar y hacer partícipe a organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía próximos o interesados al proceso que se está adelantando en el territorio del Voto Nacional en relación al Proyecto Bronx Distrito Creativo y Esquina Redonda.

En este proceso se generaron productos como la identificación de grupos de valor clave en la ejecución integral del proyecto, no obstante, no solo se identificaron dichos grupos, sino que se vincularon al proceso desde su propio campo de trabajo configurándose una red que permitió una relación estable con los distintos actores.

El proyecto BDC – Esquina Redonda, se articuló en 18 instancias de participación, en su mayoría de la localidad de Los Mártires, pero también se involucró a La Candelaria y Santa Fe. En dichos espacios participaron 148 mujeres y 63 hombres.

Así mismo, se adelantó una identificación y caracterización de los medios comunitarios de comunicación, en la mayoría de los casos, en especial en las localidades de Los Mártires y Santa Fe, se tuvo una respuesta positiva y se logró aplicar el formulario de caracterización, generando un vínculo con estos medios y dándoles a conocer las particularidades del proyecto, sus avances, objetivos y propuestas de abordaje como Distrito creativo. En la localidad de Los Mártires se logró caracterizar 10 medios comunitarios de comunicación, 6 en Santa Fe, y 2 en La Candelaria.

Adicionalmente, lo que se registra a continuación corresponde a algunas conclusiones del Informe final Gestión Social y Participación BDC_ERU_FUGA que se consideran relevantes para el cumplimiento del objetivo específico de este segmento:

Mediante el ejercicio de gestión social y participación, se logró:

- *El reconocimiento y diálogo cercano con los líderes comunitarios y actores clave en las tres localidades del centro, logró motivar la participación y el goce del espacio del proyecto, resolviendo dudas y mostrando la realidad en cuanto a los avances y objetivos del mismo.*



- *Se desarrolló y mantuvo una relación estable con las organizaciones sociales, especialmente con organizaciones de mujeres, jóvenes, personas mayores, y en general, organizaciones que realizan acciones con población vulnerable, facilitaron el trabajo territorial al ser vinculantes con las acciones desarrolladas en el Bronx Distrito Creativo.*
- *En trabajo conjunto con sectores como Secretaría de Integración Social, Secretaría de la Mujer, Secretaría de Salud, la Dirección Local de Educación y otros entes relevantes en el territorio, aportaron en el trabajo articulado con las comunidades y en la divulgación y el posicionamiento del proyecto en las instancias de participación con incidencia local. También contribuyó en la disposición para el intercambio de experiencias y la apertura para conocer y vincularse a otros espacios en el territorio como el Bronx Distrito Creativo, convirtiéndose en un espacio llamativo para el desarrollo de actividades y la reflexión en cuanto a las vivencias e historia del espacio.*

9.3 Rendición de cuentas:

9.3.1 OE6: *Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.*

9.3.1.1 Instrumentos para la rendición de cuentas 2021

La FUGA priorizó los contenidos de la información de cuentas según las encuestas de interés de la ciudadanía frente a la Rendición de Cuentas 2021, a pesar de los esfuerzos desde comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y el equipo de gestores de participación para difundir las encuestas, el informe se cerró con un total de 8 respuestas de la ciudadanía.

Demográficas

Sexo

Frente a la caracterización de los encuestados, se identifica que el 62,5% de los encuestados son hombres y el 37,5% como mujeres.



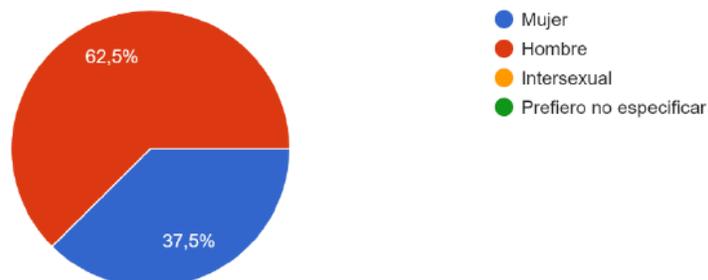


Gráfico 47: Distribución de encuestados por sexo
Elaboración: Equipo OAP

Edad

En cuanto a la edad, se observa que el 62,5% están en el rango de edad de 27 a 56 años es decir que se encuentran en el grupo etario de adultos. Le sigue el grupo etario de jóvenes entre 18 y 26 años con 25%.

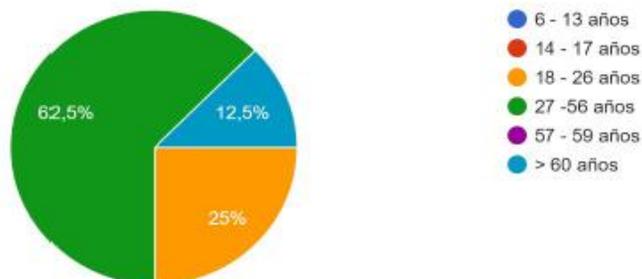


Gráfico 48: Distribución de encuestados por edad
Elaboración: Equipo OAP

Nivel de escolaridad

El 50% de los encuestados tiene un nivel de educación de Maestría. Le siguen el nivel de especialización con 25%.



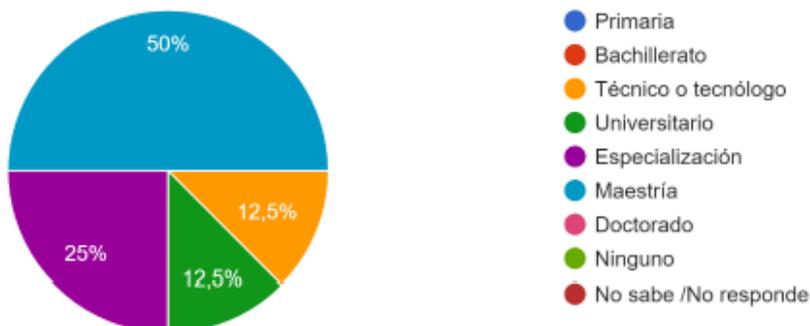


Gráfico 49: Distribución de encuestados por nivel de escolaridad
Elaboración: Equipo OAP

Autorreconocimiento grupo étnico

Entre los encuestados, una persona se reconoce como Afrocolombiano. Representa el 12,5 %. Por su parte el 75% de los encuestados indican que no pertenecen a ningún grupo étnico. Una persona indica que no sabe o no responde.

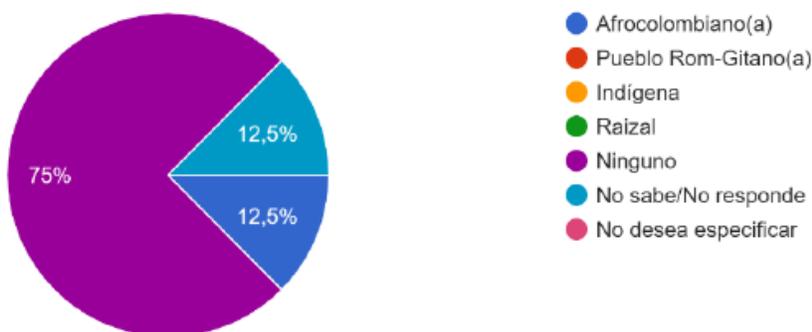


Gráfico 50: Distribución de encuestados por autorreconocimiento grupo étnico
Elaboración: Equipo OAP

Grupo de interés al que pertenece

El 50% de los encuestados indica que son ciudadanía en general, 25% agentes del ecosistema cultural y creativo y 25% entidades públicas. No se observan respuestas de instituciones educativas, ni sector privado



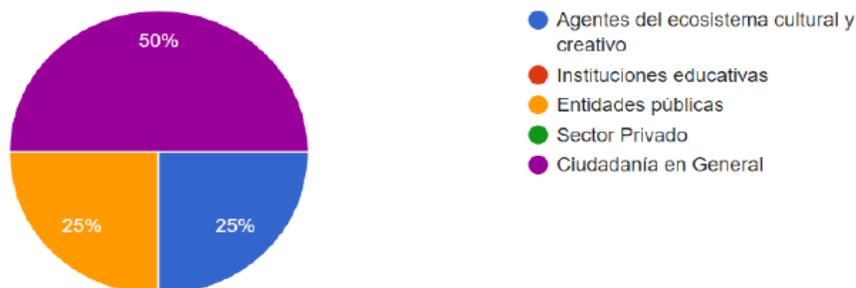


Gráfico 51: Distribución de encuestados por grupo de interés al que pertenece
Elaboración: Equipo OAP

Geográficas

Localidad de procedencia

Entre las respuestas recibidas, únicamente un 12,5 % de los encuestados (1 persona) vive en una localidad del Centro, en Santa Fe. Los demás encuestados indican que viven en otras localidades de Bogotá.



Gráfico 52: Distribución de encuestados por localidad de procedencia
Elaboración: Equipo OAP

Intrínsecas



Calle 10 # 3 - 14
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



Canales para convocar

Para efectos de ir pensando cuál era el mejor método o canal para convocar a la audiencia de rendición de cuentas institucional 2021, se planteó una pregunta sobre la forma de realizar la convocatoria. El resultado se presenta a continuación:

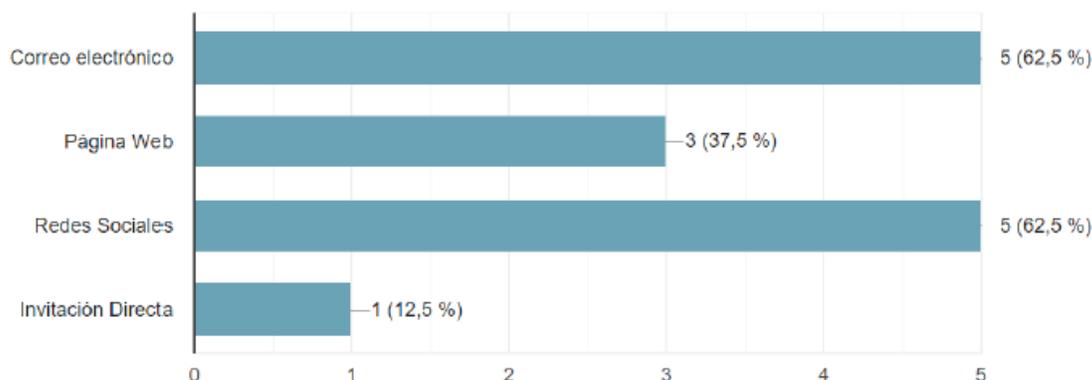


Gráfico 53: Distribución de canales para convocar
Elaboración: Equipo OAP

A partir del informe de la Encuesta de intereses de Rendición de Cuentas 2021, se identifica que un 62,5% de encuestados, señalan que los dos canales más deseables son el correo institucional y redes sociales. Para este fin, en la misma encuesta, se agregó la opción de incluir el correo y permitirle a la entidad el envío de la información de Interés e invitación a la audiencia de Rendición de cuentas.

Temas misionales de interés para la ciudadanía

El tema misional de mayor interés con 62,5% de los encuestados es el “Bronx Distrito Creativo”. En segundo lugar, aparecen dos temas con el mismo porcentaje de interesados (50%). Los temas son Economía cultural y creativa y actividades con grupos poblacionales. Finalmente, en un tercer lugar con (37,5%) se observan los temas de: Convocatorias y Estímulos y la Oferta Artística y Cultural. Llama la atención que el único tema misional sobre el que no hubo interés es Infraestructura misional.



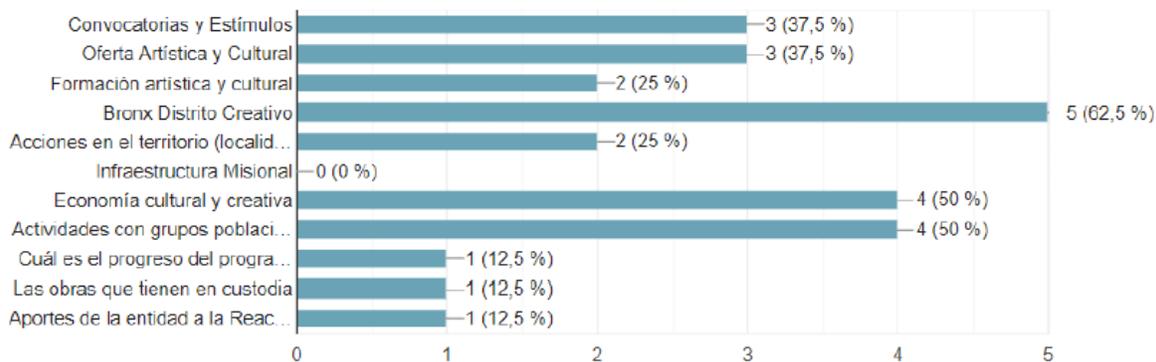


Gráfico 54: Distribución de Temas misionales de interés para la ciudadanía
Elaboración: Equipo OAP

Síntesis OE6:

La entidad priorizó los contenidos de la rendición de cuentas según los temas misionales que salieron de las encuestas de interés de la ciudadanía 2021, entre los que destacaron el Bronx, la economía cultural y creativa y las actividades con grupos poblacionales, así mismo se utilizaron los canales de correo electrónico y redes sociales, que fueron priorizados para convocar a la rendición de cuentas.

Se dio cumplimiento al objetivo, se recomienda hacer masiva la encuesta de interés de la ciudadanía frente a la rendición de cuentas, para garantizar un mayor número de encuestados y datos más cercanos a los intereses de la mayoría de ciudadanos.

9.4 Trámites:

- 9.4.1 OE7:** Identificar características de la población objetivo de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consulta de acceso a información pública, para racionalizar, simplificar o automatizar.

De acuerdo a los porcentajes de participación en las temáticas de peticiones que tienen que ver con los servicios que presta la FUGA, se logró identificar cuántos de estos servicios tienen que ver con trámites, OPAS u otros servicios que maneja la entidad. Así mismo se identificó como característica de la población la modalidad



de uso entre artistas individuales y en colectivos.

9.4.1.1 Informe análisis de mejora OPA “Préstamo y uso de salas de exposición FUGA” Encuesta uso de salas de exposición

En el periodo enero - noviembre de 2021, la FUGA respondió 824 peticiones ciudadanas, de las cuales el 61,3% (505) estuvieron relacionadas con información de los servicios y/o trámites que maneja la entidad. De este porcentaje, el 56,7%, 467 peticiones estaban relacionadas con el Programa Distrital de Estímulos, tan solo el 4,1% estaban dirigidas a programación artística y cultural. Adicionalmente, se atendieron 6 solicitudes de préstamo de salas de exposición directamente a la Subdirección Artística y Cultural. Teniendo en cuenta estas solicitudes y siendo este el único OPA activo de la entidad, se decide generar la racionalización 2021.

Tabla 18: Priorización de temas según el número de peticiones que llegan a la FUGA

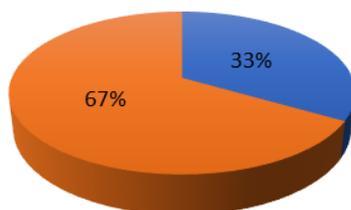
SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Programa De Estímulos	467	56,70%
Programación Artística Y Cultural	34	3,80%
Auditorio Y Muelle	2	0,20%
Procesos Informales De Formación Artística Cultural Patrimonial Y Creativa	2	0,20%
Total	505	60,90%

Fuente: Equipo OAP, tomando información del informe de atención al ciudadano 2021



Tipología organizacional

Con corte a diciembre de 2021, la FUGA contaba con un OPA (Otro Proceso Administrativo) “Préstamo y uso de salas de exposición FUGA” el cual, obtuvo la participación de 3 exposiciones que fueron seleccionadas del banco de proyectos, de los cuales 2 se presentaron en modalidad individual y 1 uno en modalidad de colectivo:



■ Colectivo ■ Individual

*Gráfico 55: Distribución por modalidad de participantes
Elaboración: Equipo OAP*

Intrínsecas:

Los expositores valoraron el uso del banco de proyectos, obteniendo como resultado, una percepción clara respecto a los pasos para el uso de las salas de exposición. Así mismo el 100% de los encuestados manifestó que el proceso de uso de salas de exposición fue transparente.



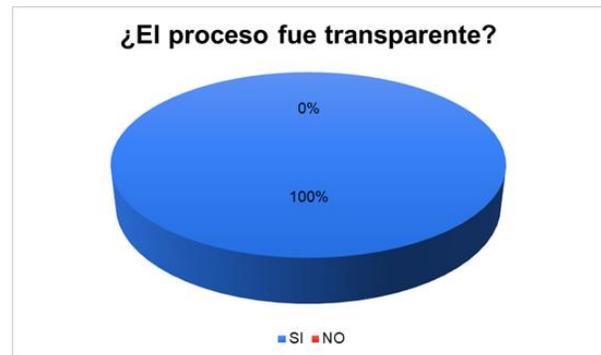
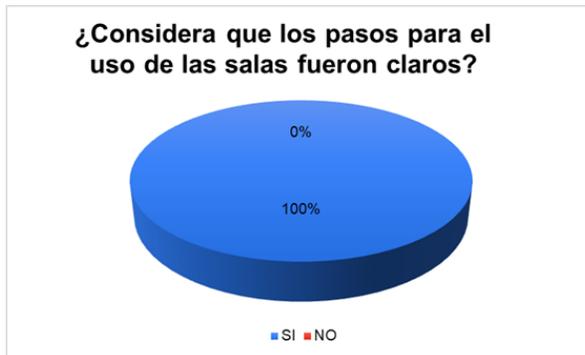


Gráfico 56 y 57: Respuestas a las preguntas de percepción de los expositores
Elaboración: Equipo OAP

Frente a la percepción de mejora en el uso de salas de exposición, respecto a años anteriores, el 67% de los encuestados señala como respuesta “No aplica”, lo que significa que no percibieron mejoras, ni retrocesos en el uso. Por su parte, uno de los grupos encuestados (33%) señala que percibió mejora en el uso de las salas de la FUGA, entre las que se destaca mejoras de los espacios incluyendo, las paredes en Dry wall, y la iluminación. Estas observaciones, indican que la racionalización implementada en el 2021 generó una valoración positiva en los usuarios que hicieron uso del proceso administrativo (OPA).



Gráfico 58: Respuestas a la pregunta de mejora del OPA
Elaboración: Equipo OAP



9.4.1.2 Informe de atención al ciudadano 2021:

El préstamo y uso de espacios a cargo de la Fuga se actualizó separando aquellos que generan cobro de los que no generan cobro, de lo que se deriva la necesidad de solicitar la creación de un trámite asociado al préstamo y uso del auditorio y muelle, por los cuales sí se genera cobro, además de una relación contractual previa. Actualmente se encuentra en etapa de diagnóstico. La solicitud se realizó al DAFP con número de radicado 20211200012391 del 01 de septiembre de 2021. Posterior a esa solicitud, el DAFP no consideró procedente crear en el SUIT el trámite “Préstamo y uso de auditorio y muelle”, según consta en el radicado 20212100018872 del 22 de octubre de 2021.

Síntesis OE7:

Con el informe de análisis de mejora OPA “Préstamo y uso de salas de exposición FUGA” 2021 y el informe de atención al ciudadano 2021, no se logra identificar características de la población objetivo de trámites, más allá de si son colectivos o si son artistas independientes; sin embargo, se logra identificar la percepción de los artistas frente a las mejoras del OPA, e identifican los cambios positivos que se vieron reflejados en el uso de las salas de exposición para el 2021.

Se recomienda actualizar la encuesta de uso de salas de exposición, incluyendo las variables de caracterización que utiliza este documento como lo son: las demográficas, las geográficas, las intrínsecas y las de tipología organizacional.

9.5 Transparencia:

9.5.1 OE8: *Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública.*

9.5.1.1 Informe de Encuestas de Satisfacción 2021

Para el periodo de enero 1 a noviembre 30 de 2021, sólo se obtuvo una respuesta



en la encuesta general de Satisfacción⁵ Si bien se presenta el análisis, no permite generar una caracterización de los usuarios de la página web. En este sentido, se genera un análisis del comportamiento de uso de los visitantes de la página que se genera a partir del sistema de analítica de la página web de la FUGA: <https://www.fuga.gov.co/>.

La única respuesta del año a la encuesta general de Satisfacción mostró lo siguiente:

La persona consultante está satisfecha con la información porque en general encuentra lo que necesita. Manifiesta que hace parte del grupo de interés sector público y que usualmente consulta: Ejecución presupuestal y seguimiento a proyectos de inversión.

Al preguntarle sobre el lenguaje utilizado en la página web de la entidad, cuya calificación es de 1 a 4 siendo cuatro un lenguaje claro, sencillo y de fácil interpretación, califica la página en 2 - Medianamente compleja, hay algunos términos técnicos o especializados.

Frente a la analítica generada por la página web, se puede evidenciar lo siguiente en cuanto a la caracterización de usuarios de la página de la FUGA.

Geográficas:

Ubicación

En esta vigencia, la página web de la entidad ha tenido 67.483 visitantes de enero a noviembre 30 de 2021. Más de la mitad de los usuarios de la página web son personas ubicadas en Bogotá (55,79%). Sin embargo, el reporte de navegación en la página, no permite saber en qué localidad se encuentran. Un porcentaje importante de usuarios: 27,11% sin dato + 4,25% sin ubicación para un total de 31,36% de los visitantes, no establecen su ubicación.

⁵ Desde el seguimiento de septiembre 2021, se observó la necesidad de reforzar la divulgación sobre la existencia de la encuesta y lo que se llevó a cabo fue una reubicación de la misma en el link para que fuera más visible y llamativa y así promover la evaluación ciudadana. De esta manera, se decidió su ubicación en la parte superior del link de transparencia: <https://fuga.gov.co/transparencia>.



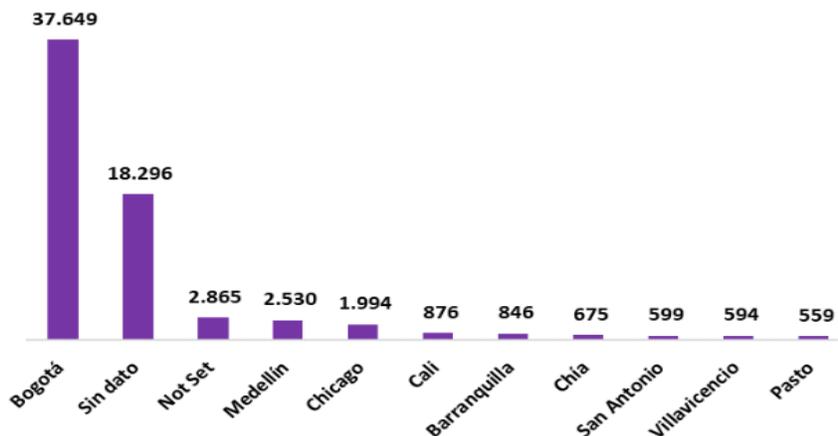


Gráfico 59: Distribución de localización de usuarios página web

Demográficas:

Sexo

De los 67.483 visitantes, se identifica que el 47,58% de los usuarios permitió la identificación de sexo, esto son: 32.108 personas. De estas, 21.737 son mujeres, que representan el 67,7% de los usuarios identificados y 32,3% de los usuarios son hombres, lo que equivale a 10.371 usuarios.



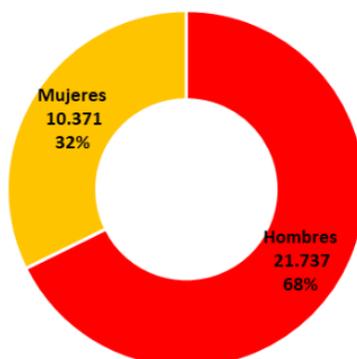


Gráfico 60: Destrucción de ciudadanos según sexo

Edad

De las 67.483 visitantes, se identifica que el 44,57% de los usuarios permite la identificación de edad, esto son: 32.077 personas. Es importante señalar que la analítica de la página web no maneja los mismos rangos establecidos por la entidad para la caracterización etaria, en este sentido sólo es posible concluir que el primer grupo etario que más visita la página, son adultos y representan aproximadamente el 60% de los usuarios con registro de edad.

El segundo grupo etario, cerca del 24% de los usuarios que visita la página son jóvenes y le siguen, en un poco más del 10%, los adultos mayores. No es posible evidenciarse si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan.

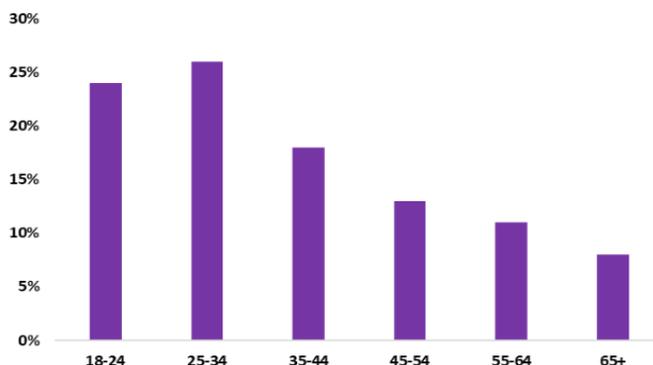


Gráfico 61: Destrucción de ciudadanos según rangos de edad

En relación con las variables: nivel de escolaridad, enfoque diferencial y estrato socio-económico-vivienda, no cuentan con este nivel de detalle en los datos que aporta la página web.

Este mismo Informe de las Encuestas de Satisfacción 2021, muestran los resultados de satisfacción frente a la actualización de la información en la página web de la FUGA.

El número de encuestas diligenciadas en el periodo 1ro de enero a 30 de noviembre de 2021 fue de 286. Del total de encuesta diligenciadas, 215 encuestados (75,17%) indicaron estar satisfechos con la información publicada. Por su parte, 71 encuestados que representan un 24,83%, manifestaron inconformidad con la información.

Adicionalmente, respecto a la medición de junio 2020, de la satisfacción de la ciudadanía frente al link de transparencia, se presenta una caída en cuanto al número de respuestas y la satisfacción general de los encuestados. A 30 de junio de 2020, se recibieron 618 respuestas con un 82% de satisfacción frente a 286 respuestas recibidas al 30 de noviembre de 2021 con un nivel de satisfacción de 75,17%.

Esta caída en la satisfacción ciudadana, es una alerta para la entidad, respecto a los controles que se están implementando por parte de los responsables de cada enlace en la página web para asegurar su actualización, funcionamiento y utilidad.

Al revisar las razones de insatisfacción ciudadana de los 71 encuestados que indican descontento respecto a la información publicada en el corte analizado en este informe, el 44% de las respuestas tienen que ver con información



desactualizada, 37% con información incompleta; el 8% con información poco útil; 7% no carga la información y 4% información errónea.

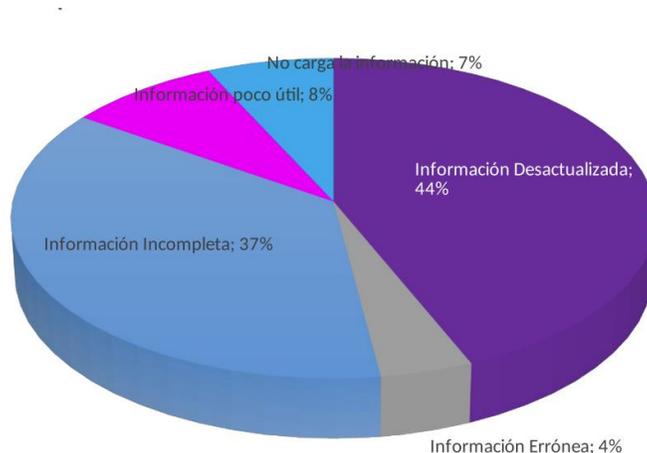


Gráfico 62: Razones para estar insatisfecho con la información publicada en el link de transparencia

Finalmente, este Informe presenta el ranking de los 10 enlaces más consultados en la página web.

Tabla 19: Top 10 enlaces más consultados

# Ranking	Enlace consultado	# de Visitas	% del total
2	Convocatorias	17.033	8,20%
3	Valores de integridad	7.970	3,84%
4	Transparencia	7.075	3,41%
5	Agenda Cultural	6.389	3,08%
6	Acerca de la FUGA	5.177	2,49%
7	Objetivos del sistema integrado de gestión	4.415	2,13%
8	Noticias	3.337	1,61%
9	Transparencia /Deberes servidor público	2.435	1,17%
10	Transparencia/directorio	1.908	0,92%

Como se observa, uno de los temas misionales de mayor interés es Convocatorias. Incluso al revisar la desagregación de enlaces, más de 25 enlaces del ranking son de las diferentes



convocatorias. En un siguiente nivel de interés, aparecen la agenda cultural, las noticias y el link de transparencia. Con este resultado es claro que en el menú principal deben mantenerse estos tres enlaces para que la ciudadanía encuentre de una forma más ágil la información que busca.

Síntesis OE8:

A continuación, algunos aspectos útiles para identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública;

En relación con el Informe de Encuestas de satisfacción, para el periodo enero a noviembre de 2021, sólo se obtuvo una respuesta en la encuesta general de Satisfacción, por lo que, no permite generar una caracterización de los usuarios de la página web. En este sentido, se generó un análisis del comportamiento de uso de los visitantes de la página a partir del sistema de analítica.

En relación con la variable Sexo, de los usuarios identificados el 67,7% (21.737) son mujeres y el 32,3% (10.371) de los usuarios son hombres. En relación con la variable Edad, con un 60% de representación quienes más visitan la página web de la FUGA son adultos, el segundo grupo etario, con 24% de participación indica que son jóvenes, le siguen, en un poco más del 10%, los adultos mayores. No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan.

Del total de encuestas diligenciadas, el 75,17% (215) de los encuestados indicaron estar satisfechos con la información publicada. Sin embargo, el 24,83% (71), manifestaron inconformidad con la información. Al revisar las razones de insatisfacción ciudadana, el 44% de las respuestas tienen que ver con información desactualizada, 37% con información incompleta; el 8% con información poco útil; 7% no carga la información y 4% información errónea.

10. CONCLUSIONES GENERALES

- Las herramientas de recolección de información de algunas fuentes utilizadas en este ejercicio presentan bajos niveles de estandarización en



- variables como el enfoque diferencial - poblacional, y, de género y sexo, produciendo datos específicos para cada unidad de gestión, pero afectando la posibilidad de realizar un análisis integrado que permita interpretar adecuadamente los datos para la toma acertada de decisiones en la entidad.
- El número de instrumentos cuantitativos y cualitativos aplicados en los distintos temas resulta insuficiente para hacer análisis representativos o como aporte a la toma de decisiones operativas o tácticas.
 - Es importante tener especial cuidado con la consistencia de los datos, en el caso de las fuentes de información que son insumo fundamental para este documento, los informes, presentaciones y encuestas.
 - Según el Informe de defensor del ciudadano, el tema que presenta mayor interés a la ciudadanía y a los grupos de valor es el Programa Distrital de Estímulos, indica que, de las 824 peticiones recibidas entre enero y noviembre, el 56,7% corresponden a este tema. Lo que implica que debería ser un tema relevante para la entidad, Sin embargo, esta fuente no aporta información que permita caracterizar a la ciudadanía o grupo de valor que presenta interés en este tema.
 - Los servicios Procesos de reflexión, Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos y Procesos de Cualificación de agentes del sector, registrados en la tabla 1 evidencia que no cuentan con información sistematizada, lo que imposibilita cualquier observación sobre la ciudadanía o grupo de valor que accede a dicha oferta institucional.
 - El Informe sobre gestión social y participación BDC_ERU_FUGA contiene una serie de vínculos a carpetas en Drive que **ya no existen**, allí se encontraba una serie de documentación clave para el proceso de posicionamiento del proyecto en las localidades el Centro, a saber; el esquema de sistematización utilizado en el proceso, el formulario de participación y percepción, el link de la Red de actores identificados, las entrevistas de caracterización realizadas, todo el proceso de caracterización, entrevistas y seguimiento a los medios de comunicación comunitarios, metodologías, actas, listados, registro fotográfico y desarrollo de los encuentros y recorridos por el proyecto BDC, entre otros.



11. RECOMENDACIONES Y RETOS

Tabla 20: Recomendaciones y retos-plazos

RECOMENDACIÓN		RETO - PLAZOS ⁶
1.	Designar responsables en la consolidación de datos por cada dependencia.	Estandarización de herramientas de recolección de información – Corto plazo.
2.	Se recomienda tener en cuenta las variables mínimas planteadas en la política de gestión de información estadística del distrito y la nación para la estandarización y calidad de gestión de datos* *Para su consulta, se pueden encontrar en Intranet / proceso de Planeación / Guía para el fortalecimiento de registros administrativos aplicados a la producción de datos e información en la FUGA.	Generar una metodología con aspectos básicos a incorporar en los instrumentos de seguimiento cuantitativo y cualitativo utilizado por las áreas – Mediano Pazo Capacitar a las áreas de cara a la actualización de la caracterización – Corto plazo
3.	Revisar los instrumentos de recolección de información utilizados por las áreas misionales en los eventos gestionados por la entidad.	Fortalecer la recolección de carácter poblacional producto de la gestión de los proyectos de inversión de la entidad, a través del sistema de información Pandora - Largo plazo
4.	Avanzar en la caracterización de la	Actualizar la

⁶ Los plazos sugeridos para cumplir con los retos que tiene la entidad están divididos en 3, los de corto plazo, que se esperan resolver en el primer semestre del 2023, los de mediano plazo que se esperan resolver en el transcurso de todo el año de 2023 y los de largo plazo que pueden tomar 2 o mas años en desarrollarse por su complejidad.



	ciudadanía y grupos de valor de la totalidad de los servicios de la entidad.	caracterización de la ciudadanía y grupos de valor con datos de la vigencia 2022 para que sea fuente útil para la toma de decisiones de las áreas misionales en 2023 - Mediano Pazo
5.	Capacitar a los colaboradores de la FUGA en la importancia de generar datos confiables como soporte de la gestión de la entidad.	Generar una cultura de reporte a nivel institucional - Largo plazo
6.	Continuar trabajando en la gestión de los datos de la entidad para facilitar su disponibilidad y uso.	Fortalecer el uso de un repositorio interno para la disposición de datos, infografías, matrices de información y estadísticas relacionada con la interacción con los diferentes grupos de interés, ciudadanos en torno a los temas misionales como aquellos definidos por la ley con el fin de tener insumo disponible para la construcción de información oportuna para la toma de decisiones - Largo plazo
7.	Hacer uso interno generalizado de la información del Mapeo y caracterización de los agentes del ecosistema cultural y	Disponer en un repositorio de fácil acceso y ampliamente



	creativo.	conocido de la FUGA el mapeo y caracterización de los agentes del ecosistema cultural y creativo - Largo plazo
8.	Es importante que se integre en el Informe de defensor del ciudadano y el Informe de encuestas de satisfacción, las variables asociadas a características de los ciudadanos o grupos de valor que hacen consultas a la entidad.	Buscar formas de caracterizar los usuarios de los servicios más allá de las encuestas o hacerlo con mayor rigurosidad y completitud - Largo plazo
9.	Dar a conocer los resultados de este informe al área de Comunicaciones.	Fortalecer la estrategia de comunicación y la fidelización de los usuarios a través de los canales que se observan como predilectos - Largo plazo

12. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN

Este documento de caracterización de usuarios FUGA estará disponible en la página web de la Entidad <https://fuga.gov.co/> como un documento de consulta para la comunidad institucional.

Así mismo, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se avanzará en la revisión de los datos de este documento, con el fin de identificar posibles datos abiertos que puedan ser útiles para otras entidades, cumpliendo con los requerimientos legales



establecidos en la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012 relacionadas con la protección de datos personales.

Se publicarán en la página web y se circularán en el Boletín institucional las infografías con las conclusiones de la caracterización 2022.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Razón del cambio
25-11-2021	1	Versión inicial
30-11-2022	2	Actualización según lineamientos de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4 de septiembre de 2022.

ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
Nombre:	Juana Osorio Deisy Estupiñan	Nombre:	Luís Fernando Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Acta comité directivo de noviembre 30 de 2022
Cargo o Rol:	Contratistas Oficina de Asesora de Planeación	Cargo o Rol:	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	

